	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» <i>филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске</i>

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине

ОП.2 Основы деловой культуры

Уссурийск, 2020г.

Методические указания к практическим занятиям предназначены для обучающихся по профессии 29.01.04 Художник по костюму, изучающих учебную дисциплину «Основы деловой культуры».

Составитель: Басалюк Татьяна Геннадьевна, преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Практическое занятие № 1 Изучение правил речевого этикета в профессиональном общении

Практическое занятие № 2 Составление памятки: Правила ведения беседы по телефону

Практическое занятие № 3 Разработка основных положений кодекса профессиональной этики

Практическое занятие № 4 Проведение тестирования: «Коммуникабельны ли вы?» «Ваши эмпатические способности» «Ваш стиль делового общения».

Практическое занятие № 5 Изучение принципов эффективной коммуникации

Практическое занятие № 6 Проведение тестирования Г. Айзенка «Ваш тип темперамента» с обсуждением результатов

Практическое занятие № 7 Изучение правил обслуживания клиентов

Практическое занятие № 8 Изучение способов разрешения конфликтных ситуаций».

Информационное обеспечение обучения

Практическое занятие № 1 Изучение правил речевого этикета в профессиональном общении

Цель: сформировать умения речевого этикета в общении с клиентами, сотрудниками, представителями администрации

Норма времени: 2 часа

Форма организации работы на учебном занятии: индивидуальная.

Обеспечение занятия: ноутбук, проектор, интерактивная доска, раздаточный материал.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

№ п/п	Содержание работы	Методические указания
1.	Введение в тему	Самостоятельно изучите теоретический материал
2.	Задание 1-3	Выполните задания
3.	Вывод	Напишите вывод

Введение в тему:

Культура человека наиболее ярко и непосредственно проявляется в его речи. В определенном смысле культура речи, манера выражать свои мысли и чувства являются его визитной карточкой.

Общая культура речи предусматривает нормы речевого поведения и требования к речи в любых ситуациях общения, культура профессионального общения характеризуется рядом дополнительных по отношению к общей речевой культуре требований.

В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям.

Речь является средством приобретения, осуществления, развития и передачи профессиональных навыков.

Речь – это способ общения между людьми. Чтобы достичь полного взаимопонимания, яснее и образнее выразить свою мысль, используются многие лексические приемы, в частности, фразеологизмы – устойчивые обороты речи, которые имеют самостоятельное значение и свойственны определенному языку. Часто, чтобы добиться некоего речевого эффекта простых слов бывает недостаточно. Иронию, горечь, любовь, насмешку, свое собственное отношение к происходящему – все это можно выразить гораздо емче, точнее, эмоциональнее. Мы часто используем фразеологизмы в повседневной речи, порой даже, не замечая – ведь некоторые из них просты, привычны, и знакомы с детства. Многие из фразеологизмов пришли к нам из других языков, эпох, сказок, легенд. Фразеологизмы – неизменные спутники нашей речи. Устойчивые

сочетания слов, обороты речи типа: «бить баклуши», «повесить нос», «здать головомоюку»... Оборот речи, который называют фразеологизмом, неделим по смыслу, то есть его значение не складывается из значений составляющих его слов. Он работает только как единое целое, лексическая единица.

Фразеологизмы – это крылатые выражения, не имеющие автора.

Значение фразеологизмов состоит в том, чтобы придать эмоциональную окраску выражению, усилить его смысл.

Признаки фразеологизмов

1. Фразеологизмы обычно не терпят замену слов и их перестановки, за что ещё зовутся устойчивыми словосочетаниями.

Во что бы то ни стало нельзя произнести, во что бы мне не стало или во что ни стало бы то, а беречь как зрачок глаза вместо беречь как зеницу ока.

Есть, конечно, и исключения: ломать голову или голову ломать, врасплох застать и застать врасплох, но такие случаи редки.

2. Многие фразеологизмы легко заменяются одним словом:

сломя голову – быстро,

рукой подать – близко.

3. Самая главная черта фразеологизмов – их образно-переносный смысл.

Часто прямое выражение превращается в переносное, расширяя оттенки своего смысла.

Трещит по швам – приобрело более широкое значение – приходиться в упадок.

Поставить в тупик – из речи железнодорожников перешло в общее употребление в значении привести в замешательство.

Синонимы (от греческого слова "synonymon" "одноимённый") — это слова, совпадающие или близкие по значению. Они выражают одно и то же понятие, но различаются оттенками значения, например: занавесь (общее наименование: полотнище ткани, которым завешивают окна, двери, картины и т. п., отгораживают часть помещения), занавес (большое тяжёлое полотнище, закрывающее дверь, проём и т. п., отгораживающее часть помещения, стену), занавеска (полотнище из лёгкой ткани), штора (полотнище ткани для завешивания окна), гардина и портьера (полотнище ткани для завешивания двери).

Синонимы могут также различаться по выразительности, могут быть книжными и разговорными, современными и устаревшими, просторечными, народно-поэтическими, ласкательными и шутливыми: мальчик (подросток мужского пола), мальчишка (разговорное), мальчуган и мальчонка (разговорное и ласкательное), мальчонок

(просторечное, ласкательное), парнишка и паренёк (разговорное и ласкательно-фамильярное), хлопец и хлопчик (просторечное и областное), шпингалет (просторечное), пацан (грубовато-просторечное), шкет (жаргонное).

Паронимами можно назвать как однокоренные, так и близкие по звучанию слова, которые при всей своей схожести всё же различаются оттенками значения или обозначают разные реалии действительности.

Например, *дипломат* — это работник посольства или консульства, а *дипломант* — участник конкурса, фестиваля, отмеченный за свое исполнительское мастерство дипломом.

Гарантированным (обеспеченным) может быть *доход, зарплата, работа, тираж*, а *гарантийным (содержащим гарантию)* назовем *письмо, кредит, договор, ремонт*.

Часты ошибки в употреблении слов-паронимов: «*роспись*» и «*подпись*».

Существительное «*роспись*» имеет значения:

1. *письменный перечень чего-либо — роспись доходов и расходов;*
2. *разнесение записей в разные места — роспись цифровых данных;*
3. *настенная живопись — роспись стен храма, роспись церкви.*

Однокоренное существительное «*подпись*» — это собственноручно поставленная фамилия в конце документа, выражающая согласие с его содержанием.

В литературном языке недопустима просторечная фраза:

Я поставил свою роспись на соглашении.

Глагол «*одеть*» сочетается с **одушевлёнными существительными**, поэтому правильно скажем:

одеть ребенка, одеть бабушку, одеть куклу Барби.

Слово «*надеть*» употребляется в сочетании с **неодушевлёнными существительными**:

надеть кольцо на палец, надеть шляпу, сапоги, варежки.

Задание 1.

Объясните значение фразеологических выражений и крылатых слов.

работать спустя рукава _____,

мастер на все руки _____,

вкривь и вкось _____,

не ударить лицом в грязь _____,

геркулесов труд _____,

воздушные замки _____,

держат в курсе _____,
закрывают глаза на что-нибудь _____,
тяжелый на подъем _____,
валиться с ног _____.

Задание 2.

Выберите правильное слово из паронимов и подчеркните его.

1) Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем — предоставляем).

2) Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке.

3) В салоне установлены сушиары с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей.

4) (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы.

5) Администрация потребовала (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков.

6) Необходимо вести хозяйствование (экономными — экономичными — экономическими) методами.

Задание 3.

Воспроизведите устойчивые словосочетания по главному члену — глаголу: например, вносить (что?) предложение, вопрос, кандидатуру.

решать — _____, оказать — _____,
разрешать — _____, рассмотреть — _____,
предъявлять — _____, удостоить — _____,
достигать — _____, выставить — _____,
предоставлять — _____, заключить — _____,
представлять — _____, достичь — _____.

Практическое занятие № 2 Составление памятки: Правила ведения беседы по телефону

Цель: изучить и проанализировать основные правила ведения беседы по телефону

Количество часов – 2 часа

Норма времени: 2 часа

Форма организации работы на учебном занятии: индивидуальная, групповая.

Обеспечение занятия: ноутбук, проектор, интерактивная доска, раздаточный материал.

1. ХОД ЗАНЯТИЯ:

2.

№ п/п	Содержание работы	Методические указания
1.	Тест	Пройдите психологический тест
2.	Задание 1-5	Выполните задания устно
3.	Задание 6 - 7	Выполните задания письменно
4.	Вывод	Напишите вывод

1. Пройдите тест

Тест «Культура телефонного общения»

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

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

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

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

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

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

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

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

Когда звонить?

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

Вопросы для самоконтроля (устно)

1. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о том, кто звонит?
8. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?

Задание 1 (устно)

Предложите новую услугу своего салона по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2 (устно)

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Разыграйте ситуации в парах (запишите).

Задание 3 (устно)

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 4 (устно)

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, салон-парикмахерская.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Задание 5 (устно)

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание 6

Составьте памятку: Правила ведения беседы по телефону

Задание 7 Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок. Анализ разговоров запишите в тетрадь.

Практическое занятие № 3 Разработка основных положений кодекса профессиональной этики

Цель: Разработать основные положения кодекса профессиональной этики

Норма времени: 2 часа

Форма организации работы на учебном занятии: индивидуальная, групповая.

Обеспечение занятия: ноутбук, проектор, интерактивная доска, раздаточный материал.

3. ХОД ЗАНЯТИЯ:

№ п/п	Содержание работы	Методические указания
1.	Тест	Пройдите психологический тест
2.	Задание 1-5	Выполните задания устно
3.	Задание 6 - 7	Выполните задания письменно
4.	Вывод	Напишите вывод

Введение в тему: Кодекс профессиональной этики является сводом этических правил и рекомендаций осуществления предпринимательской и профессиональной деятельности работников сферы обслуживания. Он устанавливает обязательные для каждого работника правила поведения, основанные на нравственных критериях и традициях, а также на отечественных и международных стандартах и правилах в области сферы обслуживания. Кодекс основывается на принципах нравственности. Кодекс разрабатывается на основе действующего законодательства Российской Федерации, правил и обычаев, общепринятых норм морали и этики. Современные этические принципы делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой, сформулированы американским социологом Л. Хосмером.

Вопросы и задания.

Задание 1. Выберите из предложенного списка нормы профессионального поведения:

- выдержка,
- терпение,
- умение доказывать клиентам свою правоту;
- внимательность, вежливость;
- умение владеть собой;
- хорошие манеры,
- культура речи,
- разговорчивость,
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешать их;

- умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряженного дня.

Дополните данный список своими предложениями:

Задание 2. Основными категориями этики являются основополагающие понятия, отражающие нравственные ценности общества. Соотнесите определения этических категорий с понятиями.

Этические понятия	Определения
1. Добро	А. Моральная необходимость выполнения определенных профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей
2. Зло	В. Форма индивидуальной самооценки, осознания своей личной значимости.
3. Долг	С. Способность личности оценивать свои мысли, чувства и поступки в соответствии с действующими нравственными нормами.
4. Совесть	Д. Состояние наибольшей моральной удовлетворенности жизнью, ощущение ее полноты и осмысленности.
5. Честь	Е. Любое действие, поступок, которое несет благо человеку
6. Достоинство	Ф. Созидательный труд и реализация своих духовных и физических возможностей.
7. Счастье	Г. Осознание человеком своего значения (положения) в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии.
8. Смысл жизни	Н. Всякое препятствие на пути развития общества и личности, все то, что деформирует общественные отношения

Общение – это основное и важное средство для установления доверительных отношений мастера с клиентом. Развивая этот навык, мастер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить.

Дополните недостающие пункты:

О чем с клиентом не говорят:

1. О религии;
2. О личной жизни мастера;
3. _____

4. _____

5. Об отношениях в коллективе;

6. _____

Задание 3.

1. Разработайте основные положения кодекса профессиональной этики по плану:

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

3. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.

4. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

- Приветствие
- Обращение к клиенту
- Невербальные средства общения

4. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ НОРМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ.

3. Оформите работу в тетради для практических работ.

4. Сделайте вывод о предназначении данного кодекса, его значимости в профессиональной деятельности.

5. Пример кодекса корпоративной этики /Электронный ресурс/ Режим доступа: http://gcpsp.ru/files/DOC/2017-2/28-Kodeks_prof_ehtiki.pdf

Практическое занятие № 4 Проведение тестирования: «Коммуникабельны ли вы?» «Ваши эмпатические способности» «Ваш стиль делового общения».

Цель: изучить и проанализировать свой свой стиль делового общения, коммуникабельность и эмпатические способности.

Количество часов – 2 часа

Вопросы и задания

1. Пройдите тест на свою коммуникабельность. Полученные результаты оформите в тетрадях.

Инструкция: ответьте на следующие вопросы, используя три варианта ответов: «да», «нет» или «иногда».

Опросник:

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос?).
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть 100 рублей, которые занял несколько дней назад.
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассержено отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не станете вступать с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, в библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения купить (получить) что-либо или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете? Так ли это?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов:

Подсчитайте общее количество баллов, которое вы набрали, используя ключ. Варианты ответов оцениваются: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0. Оцените свой результат.

- 30 – 32 балла. Вы явно не коммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

- 25 – 29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выходит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством. В вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

- 19 – 24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходите с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

- 14 – 10 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время вы не любите шумных кампаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

- 9 – 13 баллов. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что нередко вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете заставить себя не отступить.

- 4 – 8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по

любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами.

- 3 и менее баллов. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером. Прежде всего воспитывайте в себе терпение и сдержанность, уважительно относитесь к людям; наконец, подумайте и о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

2. Сделайте вывод насколько вы коммуникабельны? _____

3. Что такое коммуникабельность? _____

4. Пройдите тест на свои эмпатические способности. Полученные результаты запишите в тетрадах

Инструкция:

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ "да" или "нет").

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей

Ключ к тесту.

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, —13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: —2, +8, —14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмпатии: —3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, —10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, —11, -17, -23, -29, -35;
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии.

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. Нормы теста Бойко на уровень эмпатии .

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний; 21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

Сделайте вывод о ваших эмпатических способностях? _____

5. Пройдите тест на Ваш стиль делового общения. Полученные результаты запишите в тетрадях

Инструкция.

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.

60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов. Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

- Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.
Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.
Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.
Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

6. Сделайте вывод о вашем стиле делового общения _____

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, беседа.

Критерии оценки:

При оценке практической работы учитывается следующее:

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

Таким образом,

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

Практическое занятие № 5 Изучение принципов эффективной коммуникации

Цель: овладеть умениями вербальных и невербальных средств коммуникации при работе с клиентами.

Количество часов – 2 часа

Вопросы и задания

Задание 1. Вербальные средства коммуникации

1. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

2. Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.

- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.

- Моя тревога _____ с каждым днем.

- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

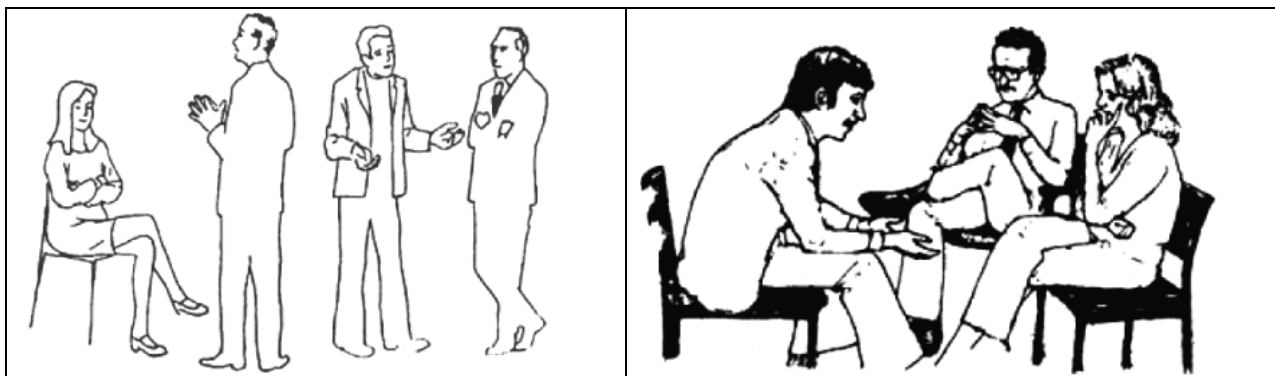
3. Подберите синонимы к слову сказал.

4. Проведите эксперимент с партнером. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат опишите в тетради.

Задание 2. Невербальные средства коммуникации

1. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты опишите в тетради.

2. Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях? Опишите каждый рисунок.





3. Оформите работу в тетради для практических работ.
4. Сделайте вывод, ответив на вопросы:
 1. Каковы функции языка в общении?
 2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
 3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении собеседника.

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

Критерии оценки:

При оценке практического занятия учитывается следующее:

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

Таким образом,

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

Практическое занятие № 6 Проведение тестирования Г. Айзенка «Ваш тип темперамента» с обсуждением результатов

Количество часов – 2 часа

Цель: изучить и проанализировать типы темперамента

Вопросы и задания

1. Ответьте на вопросы теста «Тип темперамента». Полученные результаты отразите в «Круге Айзенка», обозначьте тип, к которому относитесь вы.

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

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?

2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?

3. Считаете ли Вы себя беспечным человеком?

4. Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?

5. Обдумываете ли Вы свои дела, не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?

6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрчиваете ли много времени на обдумывание?
 9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
 10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
 11. Смущает ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
 12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
 13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
 14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
 15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
 16. Вас легко обидеть?
 17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
 18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
 19. Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
 20. Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
 21. Часто ли Вы мечтаете?
 22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
 23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?
 24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
 25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
 26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
 27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
 28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
 29. Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
 30. Вы иногда сплетничаете?
 31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?

32. Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравиться ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?
36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
37. Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Нравиться ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшутить над другими?
57. Страдаете ли Вы от бессонницы?

Ключ.

Экстраверсия - интроверсия: «да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность): «да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

«Шкала лжи»: «да» (+): 6, 24, 36; «нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров. Экстраверсия - интроверсия: больше 19 - яркий экстраверт, больше 15 - экстраверт, больше 12 - склонность к экстраверсии, 12 - среднее значение, меньше 12 - склонность к интроверсии, меньше 9 - интроверт, меньше 5 - глубокий интроверт.

Нейротизм: больше 19 - очень высокий уровень нейротизма, больше 13 - высокий уровень нейротизма, 9 - 13 - среднее значение, меньше 9 - низкий уровень нейротизма.

Ложь: больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение, меньше 4 - норма.

Описание шкал

Экстраверсия — интроверсия. Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться. Типичный интроверт — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

Нейротизм. Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму

соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Круг Айзенка



Пояснение к рисунку "круг Айзенка":

Сангвиник = стабильный + экстравертированный

Флегматик = стабильный + интровертированный

Меланхолик = нестабильный + интровертированный

Холерик = нестабильный + экстравертированный

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных. Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу о том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа интроверсии и экстраверсии усматривается во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравновешенность процессов возбуждения и торможения.

Сангвиник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), **холерик** (сильный, неуравновешенный, подвижный), **флегматик** (сильный, уравновешенный, инертный),

меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный). «Чистый» сангвиник (высокая экстраверсия и низкий нейротизм) быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

Холерик (высокая экстраверсия и высокий нейротизм) отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик (высокая интроверсия и высокий нейротизм) характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик (высокая интроверсия и высокий нейротизм). У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию

(опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

2. Определите, какому типу темперамента свойственны данные показатели.

Соотнесите типы темпераментов работников с определениями.

Типы темпераментов	Определения
1. работник-сангвиник	1. незаменим при обслуживании большого количества посетителей, но плохо владеет собой, особенно в напряженных, конфликтных ситуациях;
2. работник-холерик	2. доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив.
3. работник-флегматик	3. успешно обслуживает посетителей, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции;
4. работник-меланхолик	4. выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов;

ОТВЕТ: _____

1. Запишите средние размеры личного пространства человека и дайте им характеристику:

1. Интимная зона (от ____ до ____ см). _____

2. Личная зона (от ____ до ____ см). _____

3. Социальная зона (от ____ до ____ см). _____

4. Общественная зона (от ____ до ____ см). _____

2. Сделайте планировку помещения, где находится контактная зона в ателье. Для этого вырежьте оборудование и мебель и приклейте в тетради (или зарисуйте). (Приложение)





Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

Критерии оценки:

При оценке практической работы учитывается следующее:

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

Таким образом,

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

Практическое занятие № 7 Изучение правил обслуживания клиентов

Цель: Сформулировать основные правила обслуживания клиентов на основе знаний нормативной документации.

Количество часов – 2 часа

Вопросы и задания

1. Расставьте этапы обслуживания посетителей в правильном порядке

- a. - мастер выясняет, какой вид работы (услуги) интересуется клиента, и при необходимости может предложить дополнительные виды услуг
- b. - выполнение основного вида работ
- c. - мастер сообщает клиенту стоимость работы
- d. - мастер получает плату за услуги
- e. – сделать примерку
- f. – выбрать ткань
- g. – снять мерки с клиента
- h. - убрать рабочее место

i. - мастер спрашивает, всем ли доволен клиент, если нет, исправляет недостатки

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

Критерии оценки:

При оценке практической работы учитывается следующее:

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

Таким образом,

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

Практическое занятие № 8 Изучение способов разрешения конфликтных ситуаций».

Цель: Научиться избегать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

Количество часов – 2 часа

Введение в тему:

Конфликтные ситуации вызывают в сознании любого человека неприятные ассоциации: враждебность, непонимание, попытки доказать свою правоту, обиды и угрозы. Конфликт - это явление негативное, особенно для руководителей, так как им приходится сталкиваться с непониманием чаще других работников.

Большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам. Если создавшаяся ситуация представляет собой угрозу достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт.

1. Дайте определение понятию конфликт.

2. Соотнесите типы конфликта с их характеристикой.

Типы конфликта	Характеристика
1. внутриличностный	1. происходит вследствие столкновения интересов различных групп
2. межличностный	2. проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения
3. межгрупповой	3. возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей
4. между группой и личностью	4. возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей

Ответы: _____

3. Опишите способы поведения в конфликте.

1. Подавление – _____;
2. Подчинение – _____;
3. Избегание – _____;
4. Компромисс – _____;
5. Сотрудничество – _____.

4. Соотнесите методы разрешения конфликта с их характеристикой.

Метод разрешения конфликта	Характеристика
1. избегание конфликта	1. метод, при котором строго руководствуются нормами законов и права
2. переговоры	2. примирительная процедура, когда специалист, в роли которого может выступать организация и частное лицо, поможет быстро урегулировать конфликт там, где без его участия это было бы невозможно
3. использование посредников	3. позволяют избежать применения насилия, добиться взаимопонимания и найти путь к сотрудничеству
4. откладывание	4. уход со «сцены» конфликтного взаимодействия физически или психологически, но сам конфликт в этом случае не устраняется, так как остается причина, породившая его
5. третейское разбирательство, или арбитраж	5. по сути это есть сдача своей позиции, но лишь временная, поскольку по мере накопления сил сторона, скорее всего, попытается вернуть утраченное

Ответы: _____

5. Проанализируйте фрагменты интервью клиентов. Какое неверное действие совершил мастер, спровоцировав конфликтную ситуацию?

- a) Мне предложили чай в начале обслуживания с безразличной интонацией и принесли его через 15 минут, хотя клиентов в салоне было не много.
- b) Когда я вошла администратор даже не поднялась из-за стойки.
- c) Мастер, не дослушав мои пожелания и опасения по поводу выбора ткани, перебила меня и начала предлагать варианты, которые мне не подходят. Я расстроилась, что она меня не хочет понять.
- d) Когда я попросила совета относительно фасона, она ответила, что я должна решить сама. Я растерялась.
- e) В середине процесса примерки мастер начала настойчиво предлагать мне купить дополнительную фурнитуру. Давление мастера разозлило меня.
- f) Когда я задала конкретные вопросы о свойствах предложенной мне мастером ткани, она не могла внятно ответить.
- g) Когда администратор принесла мне кофе, она громко стукнула блюдцем о столик, повернулась спиной и молча ушла.
- h) В начале обслуживания мастер принесла стопку старых замусоленных журналов и молча вывалила передо мной. Я почувствовала брезгливость.
- i) В салоне было очень жарко и душно, я попросила включить кондиционер, на что мастер ответила, что ей холодно. Пришлось терпеть. Я не могла дождаться, когда мастер закончит работу, чтобы скорее выйти на улицу.
- j) Я хотела поговорить с мастером о современных модных тенденциях и узнать ее мнение о них, но она была так погружена в свои мысли, что я промолчала.
- k) Мастер без конца говорила, обращаясь ко мне, например, «ниточки», «тканечка», «примерочка». Мне было неприятно такое обращение.

6. Оформите работу в тетради для практических занятий.

7. Сделайте вывод о необходимости соблюдения этических норм в обслуживании клиентов.

Форма контроля: фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

Критерии оценки:

При оценке практической работы учитывается следующее:

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

Таким образом,

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования/И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-441921>

Дополнительные источники

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования /М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-442319>

2. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/bytovaya-kultura-i-etiket-narodov-mira-mezhkulturnaya-kommunikaciya-430853>

Электронные ресурсы

3. Колесников Н.П. Речевой этикет//Колесников Н.П. Культура речи.// Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]// <http://sbiblio.com/biblio/archive/kulturologia/7.aspx>

4. Щербатюк Ю.В. Базовые принципы общения. Будьте осторожны с критикой [Электронный ресурс] // Сайт профессора Щербатюк Ю.В.// Режим доступа: URL: http://www.no-stress.ru/art_of_intercourse/basic_principles.html

5. Аганесова И.Г. «Прекрасное» как категория эстетики//Интернет-ресурс Аганесова И.Г. Эстетика: курс лекций/ Режим доступа: URL: <http://window.edu.ru/library/pdf2txt/678/67678/41042>

6. Тумаркин П.С. "О невербальном аспекте устной коммуникации русских и японцев" [Электронный ресурс] // <http://www.philology.ru/linguistics4/tumarkin-02a.htm>

7. Галерея визиток. Самая большая галерея визиток в интернете [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.stikery.ru/gallery.html>

8. Рекомендательные письма [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.hr-portal.ru/doki/rekomendatelnye-pisma-primery>

9. Электронный учебник "Психология"//Режим доступа: URL:
<http://krip.kbsu.ru/ps/glava9.html#func>

10. Гончаров М. "Основные стратегии поведения в конфликте"// [Электронный ресурс] //Режим доступа: URL: <http://www.ipnou.ru/article.php?idarticle=003296>