

Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

по ОГСЭ.03 Психология общения
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего
звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и
программирование

Автор:

М.В. Румянцева, преподаватель ГПОУ ТО «ДПК»

2025 г.

Лист согласования:

Автор разработки:

Румянцева М.В., преподаватель ГПОУ ТО «ДПК»

Рецензенты:

Евтехова О.А., заместитель директора по учебно-методической и научной работе ГПОУ ТО «ДПК»

Панченко Т.А., заместитель директора по организации образовательного процесса ГПОУ ТО «ДПК»

Филатова Е.А., старший методист ГПОУ ТО «ДПК»

Методические рекомендации по выполнению практических работ предназначена для студентов специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, изучающих дисциплину «Психология общения».

Основным принципом формулирования вопросов в практической работе является грамотность осуществления психологического общения. Данный подход позволяет достичь большей инициативности, эффективности, самостоятельности в психологическом общении современного специалиста-бухгалтера и строителя.

СОГЛАСОВАНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин № 3

Протокол № 2

от «22» декабря 2025 г.

Председатель ПЦК Миронкина Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Практическая работа №1	6
Практическая работа №2	10
Практическая работа №3	14
Практическая работа №4	16
Практическая работа №5	21
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ	22

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации предназначены для контроля теоретических навыков студентов.

Программа дисциплины «Психология общения» определяет общий объём знаний, подлежащих обязательному усвоению студентами, и является единой для всех форм обучения. Учебная дисциплина «Психология общения» является общепрофессиональной и соответствует современным требованиям.

Для проверки знаний студентов предусмотрено проведение рубежного контроля, дисциплина изучается в течение одного семестра на 2 курсе.

По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация в форме – зачёта с оценкой.

Форма проведения учебных занятий выбирается преподавателем, исходя из дидактической цели и содержания материала дисциплины.

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	<p>У1. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>У2. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</p> <p>У3. Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>31. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>32. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>33. Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>34. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности</p>

	<p>У4. Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>У5. Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>личности; основы проектной деятельности</p> <p>35. Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>
--	--	---

Практическая работа № 1

Тема: «Введение».

Наименование работы: Психологическое тестирование на определение психологических свойств личности.

Приобретаемые знания и умения: Формирование умений и знаний при тестировании на определение психологических свойств личности:

- лучше узнать самого себя;
- определить, на каком уровне сформированы умения излагать свои мысли;
- узнать, каким в общении я кажусь собеседнику;
- наметить направления работы над собой.

Тип практической работы: тестирование.

Средства обучения: Анцупов А.Я. «Психология делового общения и конфликтология»

Оснащение рабочего места: инструкционно-технологические карты по выполнению практических работ, учебник.

Внутри дисциплинарные связи: тема «Деловое общение».

Последовательность выполнения работы:

1. Ознакомьтесь с инструкцией работы по тесту «Умеете ли Вы излагать свои мысли?»
2. Выполните задания теста. Обработайте результат.
3. Сделайте выводы: насколько хорошо Вы умеете излагать свои мысли.
4. Изучите инструкцию к тесту «Коммуникабельны ли Вы?»
5. Выполните задания теста и обработайте результат. Сделайте выводы, насколько вы коммуникабельны.
6. Ознакомьтесь с инструкцией теста «Приятно ли с Вами общаться?»
7. Выполните задания теста. Обработайте результат.
8. Согласны ли Вы с этим результатом? Почему?
9. Сделайте общие выводы и подумайте, над чем Вам стоит поработать в плане самосовершенствования.

ТЕСТ

Умеете ли вы излагать свои мысли?

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет».

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?

12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Обработка результатов

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на вопросы 5, 11, 12, 13 и по 1 баллу за ответ «да» на все остальные.

Сумма баллов означает:

От 12 до 16 баллов — отличный результат.

От 10 до 12 баллов — средний результат.

Меньше 9 баллов — плохой результат.

ТЕСТ

Коммуникабельны ли вы?

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании 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, сказать, который час, и т.д.?
7. Как вы считаете, существует ли проблема «отцов и детей» и действительно ли людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите 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, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и 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 примете. Это так?

14. Услышав где-то 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 письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется, и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете, эту особенность своего характера и бываете, недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера.

Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают.

И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми; в то же время не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и 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 сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь 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 причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко

бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, нельзя абсолютизировать результаты теста. Однако, если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими, научиться корректировать свой характер.

ТЕСТ

Приятно ли с вами общаться?

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если какая-нибудь тема разговора вам не знакома, станете ли Вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Обработка результатов

За каждый ответ «да» на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 начисляйте по 1 баллу и подсчитайте сумму баллов.

От 1 до 3 баллов — трудно сказать: вы молчун, из которого не вытянешь слова, или просто не очень общительны. Однако общаться с вами не всегда просто, порой даже трудно. Следует над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов — вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник.

Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 баллов — вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам много играть, как на сцене?

Практическая работа № 2

Тема: «Особенности делового общения».

Наименование работы: Основные техники и приемы общения. Приемы саморегуляции в процессе межличностного общения.

Приобретаемые знания и умения: Формирование умений и знаний при тестировании на определение основных техник и приёмов общения:

- выявить, насколько развито умение слушать;
- применять на практике приемы нерефлексивного и рефлексивного слушания через решение ситуационных задач;
- выявить собственные склонности поведения в конфликтах;
- научиться пользоваться на практике приемами саморегуляции в конфликтных ситуациях.

Тип практической работы: тестирование, решение ситуационных задач.

Средства обучения: Анцупов А.Я. «Психология делового общения и конфликтология»

Оснащение рабочего места: инструкционно-технологические карты по выполнению практических работ, учебник.

Внутри дисциплинарные связи: тема «Деловое общение».

Успешность профессионального общения во многом зависит от умения слушать собеседника.

Слушая, люди, к сожалению, часто не слышат друг друга. Древнегреческий писатель и историк Плутарх, отмечая, что нужно научиться слушать, и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо.

Слушание - это сложный процесс, требующий навыков культуры общения. Можно говорить об эффективном и неэффективном слушании. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника, не способствует установлению доверительных отношений между партнёрами по общению. Эффективное слушание способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к её решению.

А вы умеете слушать?

Последовательность выполнения работы:

1. Ознакомьтесь с инструкцией теста «Умеете ли Вы слушать?»
2. Выполните задания теста. Обработайте полученный результат.
3. Сделайте вывод о том, достаточно ли хорошо Вы владеете умением слушать.
4. Вспомните изученные приёмы рефлексивного и нерефлексивного слушания.
5. Прочитайте ситуационные задачи. Определите (с различных позиций) наиболее эффективные приёмы слушания, уместные в данной ситуации. Запишите ответы в тетрадь.

Образец:

Задача № 1 - отражение чувств.

Задача № 2 – резюмирование.

Задача № 3 - приём нерефлексивного слушания.

6. Ознакомьтесь с инструкцией теста «Стратегия поведения в конфликте».

7. Выполните задания. Обработайте результаты.

8. Ответьте на вопрос: «Стоит ли Вам работать над собой в том направлении, чтобы поменять стратегию поведения в конфликте»? Почему?

9. Ответьте на вопросы, поставленные к ситуационным задачам.

ТЕСТ

Умеете ли вы слушать?

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответоценивайте баллами. За ответ «почти всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) вам неинтересны?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов.

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано *более 62 баллов*, то умение слушать — выше «среднего уровня». Обычно *средний балл* слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Приёмы нерефлексивного и рефлексивного слушания.

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями.

Внимательное молчание предусматривает слушание с использованием невербальных средств: кивков, мимических реакций, контакта глаз. Используются и речевые приемы: «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю» и т.п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Рефлексивное слушание – процесс расшифровки смысла сообщений, установление активной обратной связи с говорящим. Он позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения, помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

Выделяют 4 основных приема рефлексивного слушания:

1. *Выяснение* – прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п. Подобные уточнения способствуют лучшему пониманию собеседника.
2. *Отражение чувств* – особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния, говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, что Вы чувствуете, что ...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние.
3. *Перефразирование* – собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности восприятия. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно

понял», «Другими словами Вы считаете...» и т.д. Это позволяет показать рассказчику, что его слушают и понимают.

4. *Резюмирование* – позволяет подытожить основные идеи и чувства говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному...».

При всем при этом слушателю необходимо избегать следующих ошибок:

- перебивать собеседника,
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению,
- делать поспешные выводы,
- давать непрошенные советы.

Ситуационные задачи:

Задача № 1

Коллега, недовольный задержкой заработной платы с гневом выражает Вам своё недовольство этим фактом. Какие приемы рефлексивного слушания здесь рационально использовать?

Задача № 2

Иванов И.И. пришёл на собеседование, чтобы устроиться на работу. В ходе собеседования ему не совсем был понятен круг должностных обязанностей, который он должен будет выполнять. Какие приемы рефлексивного слушания Вы бы использовали на его месте?

Задача № 3

В обеденный перерыв подруга рассказывает Вам о наболевшем. Какими приемами слушания Вы бы воспользовались? Почему?

Задача № 4

На производственном совещании инициативная группа молодых рабочих сумбурно объясняют руководству смысл предлагаемых ими «рационализаторских» приемов работы. Поставьте себя на место администрации, какими приемами слушания Вы бы воспользовались?

ТЕСТ

Стратегия поведения в конфликте

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом: «совсем не согласен» — 1 балл; «не согласен» — 2 балла; «скорее согласен» — 3 балла; «согласен» — 4 балла; «полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе полемики свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает также.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.

12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к регулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения № утверждений Сумма баллов

Соперничество 1, 6, 11

Избегание 2, 7, 12

Сотрудничество 3, 8, 13

Приспособление 4, 9, 14

Компромисс 5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

Ситуационные задачи

Задача №1

Женщина принесла в ателье подшить брюки. Работник ателье, чтобы не обидеть женщину, предложил ей оставить длину брюк большей, чем предложил заказчик, указав на преимущества такой длины. Заказчица стала кричать, что ей самой виднее, какая длина брюк ей необходима и что она не нуждается в рекомендациях.

Как должен в этой ситуации поступить работник ателье?

Задача № 2

К «окошку» оплаты за коммунальные услуги выстроилась длинная очередь. Очень раздраженный посетитель в очереди стал возмущаться: «Да что же это такое? Куда ни приди – везде очереди!» и т.д. Когда очередь дошла до него, он сказал кассиру: «Что Вы, как сонная муха! Быстро работать не умеете? Дайте мне книгу жалоб и предложений!» ...

Как бы Вы поступили на месте кассира, чтобы избежать развития конфликтной ситуации?

Задача №3

Работник сервисного обслуживания техники опоздал на 30 мин. по вызову. Клиент, открывая дверь квартиры, сразу обрушился на него с упреками.

Как должен поступить работник по обслуживанию техники?

Практическая работа № 3

Тема: «Правила делового общения».

Наименование работы: Культура телефонного общения.

Приобретаемые знания и умения: Формирование умений и знаний при телефонном общении:

- использовать на практике знания о культуре телефонного общения.

Тип практической работы: решение ситуационных задач.

Средства обучения: Анцупов А.Я. «Психология делового общения и конфликтология»

Оснащение рабочего места: инструкционно-технологические карты по выполнению практических работ, учебник.

Внутри дисциплинарные связи: тема «Деловое общение».

Последовательность выполнения работы:

1. Прочитайте ситуационные задачи, определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону.
2. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

Ситуационные задачи

Задача № 1

Звонок.

- Алло! А куда я попала?
- Здравствуйте! А куда Вы хотели бы попасть?
- Я звоню по объявлению. Хочу устроиться к Вам на работу. Когда я могу к Вам прийти?

Задача № 2

Звонок, Секретарь снимает трубку телефона.

- Алло!
- Здравствуйте, будьте добры пригласить к телефону Петрова Ивана Ивановича.
- А кто его спрашивает? – отвечает секретарь.
- Вас беспокоят из Пенсионного фонда.
- А, сейчас...

Секретарь с места кричит:

- Петровна! Позови Иванова. Его из Пенсионного фонда спрашивают!

Задача № 3

Звонок по домашнему телефону сослуживцу. На часах 23⁰⁰.

- Алло!
- Петрович! Весь вечер звонил, не мог дозвониться.
- Что случилось?
- Да, звонили по поводу нашего договора с базы.
- Сказали, что завтра уже в 6⁰⁰, а не 8⁰⁰, как мы раньше договаривались, доложила начаться погрузка.
- Что будем делать?
- Хорошо, этот вопрос я решу и транспорт в 6⁰⁰ будет.

Ситуации для мини-сценки

№ 1. Секретарь и человек, который звонит по вопросам трудоустройства. Ваша задача – показать правила соблюдения хорошего тона со стороны обоих собеседников.

№ 2. Один собеседник – директор предприятия, другой – рекламный агент. Рекламный агент добивается встречи по телефону, чтобы рассказать о своих предложениях. Директор – не заинтересован в этой встрече и старается ее избежать. Ваша цель – соблюдение культуры общения как с позиций одного, так и другого собеседника.

№ 3. Вам звонит подруга, чтобы «поболтать». Вы – опаздываете на деловую встречу. Ваша задача – прекратить деликатно разговор, не обидев подругу. А подруга не желает переносить разговор на другое время. Ваша задача – добиться перенесения разговора на другое время.

Практическая работа № 4

Тема: «Правила делового общения».

Наименование работы: Оформление резюме и заявления о приеме на работу.

Приобретаемые знания и умения: Формирование умений и знаний при оформлении резюме и заявления:

- написание личного резюме и заявления о приеме на работу с соблюдением современных требований.

Тип практической работы: составление резюме, написание заявления о приеме на работу.

Средства обучения: Анцупов А.Я. «Психология делового общения и конфликтология»

Оснащение рабочего места: инструкционно-технологические карты по выполнению практических работ, учебник.

Внутри дисциплинарные связи: тема «Деловое общение».

Последовательность выполнения работы:

1. С опорой на предлагаемую структуру резюме (Пример № 1), составьте свое.
2. Напишите заявление о приеме на работу, используя образец (Пример № 2).

Вариант оформления резюме

Жестких требований к написанию резюме не существует, однако специалисты, работающие на рынке труда, считают наиболее универсальной следующую структуру резюме.

Заголовок — фамилия, имя, отчество (слова «резюме» в заголовке не пишутся).

Основные личные данные — адрес, телефон, дата и место рождения, семейное положение.

Цель обращения — на какую работу, в какой должности и на каких условиях претендуете, с дальнейшим обоснованием своих претензий.

Опыт работы — даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений (начиная с последней).

Образование — даты, учебные заведения, полученная специальность и присвоенная квалификация; награды, призы и звания (начиная с последнего).

Дополнительная информация — данные о дополнительных знаниях, навыках, имеющих отношение к данной работе, а также важных фактах биографии и личных качествах:

- владение иностранными языками (степень владения);
- умение работать на компьютере;
- наличие водительских прав и опыт вождения;
- членство в профессиональных объединениях или партиях;
- сведения об общественной деятельности, участии в работе конференций и съездов;
- сведения о военной службе и воинских званиях;
- увлечения на досуге, имеющие отношения к данной работе, и достигнутые успехи;
- указания к готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;
- сведения о рекомендациях;
- личные характеристики (например, «трудолюбив», «аккуратен», «энергичен», «лидерские качества» и т.п.).

Дата составления резюме — свежая дата повышает достоверность заинтересованности в данной работе, старая дата может свидетельствовать о том, что давно ищите работу в разных местах.

Основными требованиями, предъявляемыми к стилю написания резюме, являются:

- *краткость*: отсутствие лишних слов, сокращений и терминов;
- *конкретность*: отсутствие неточной или лишней информации, не имеющей отношения к вакансии;
- *целенаправленность*: изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;
- *честность*: отсутствие недостоверной информации.

Резюме.

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственные предприятия (рис. 1). Хорошо составленное резюме должно давать полное представление о вашем трудовом опыте, образовании и других деловых качествах, чтобы потенциальный работодатель мог судить о вашей квалификации. От четкости и информативности резюме во многом зависят шансы быть принятым на работу.

Обычно резюме состоит из следующих основных частей:

1. Фамилия, имя, отчество, адрес и телефон.
2. Должность, которую вы хотите получить.
3. Трудовой опыт.
4. Образование.
5. Личные данные.

6.Рекомендации.

Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.


<div>Имя</div> <div>Фамилия</div> <div></div>	
<div>КОНТАКТЫ</div> <div>Телефон: ☎ +7 XXX XXX XX XX</div> <div>Email: ✉ email@blankum.ru</div>	<div>Резюме на должность</div> <div>Желаемая зарплата: от 50 000 рублей</div> <div>Занятость: Полная, Полный день</div>
<div>ЗНАНИЕ ЯЗЫКОВ</div> <div>Знание языков и уровень владения</div>	<div>👤 ЛИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</div> <div>Гражданство: Российская Федерация</div> <div>Город проживания: г. Москва, метро Название</div> <div>Образование: Высшее</div> <div>Дата рождения: 12.12.2012 г.</div> <div>Пол: Женский</div> <div>Семейное положение: Замужем (есть дети)</div>
<div>ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА</div> <div>Перечислите личные качества</div>	<div>📁 ОПЫТ РАБОТЫ</div> <div>Название организации</div> <div>январь 2020 - январь 2022 (2 года)</div> <div>Должность: Должность</div> <div>Обязанности: Список обязанностей и достижений (не нужно перечислять все подряд, впишите только основное)</div>
<div>ПРОФ НАВЫКИ</div> <div>Перечислите профессиональные навыки</div>	<div>🎓 ОБРАЗОВАНИЕ</div> <div>Название учебного заведения</div> <div>Дата окончания: 2012 год</div> <div>Факультет: Факультет</div> <div>Специальность: Специальность</div> <div>Форма обучения: Очная</div>
<div>КОМПЬЮТЕРНЫЕ НАВЫКИ</div> <div><ul style="list-style-type: none">▪ Компьютерный навык 1▪ Компьютерный навык 2▪ Компьютерный навык 3▪ Компьютерный навык 4<div>(перечислите другие знания компьютерных приложений)</div></div>	<div>📖 КУРСЫ И ТРЕНИНГИ</div> <div>Название курса или тренинга</div> <div>Учебное заведение: Организация, проводившая обучение</div> <div>Дата окончания: 2012 год</div> <div>Период обучения: 1 месяц</div>
	<div>🔍 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</div> <div>Наличие водительских прав (категории): В - Легковые автомобили</div> <div>О себе:</div>

Рисунок 1- Пример оформления резюме

Правила написания заявления

Адресат (кому)
От кого (от не пишется)
Место проживания (регистрация)

Заявление.

Текст с указанием должности, на которую претендует заявитель.

Подпись
Дата

Заявление о приеме на работу.

При поступлении на работу граждане подают письменное заявление, в котором излагают просьбу о зачислении на предприятие, в организацию, учреждение, указывая свою профессию, квалификацию, специальность, должность. В настоящее время основанием для приема на работу является еще и контракт. Заявление о приеме на работу составляется в произвольной форме, пишется от руки. Писать его рекомендуется на бумаге формата А4 – формат листов документов личного дела, в которое подшивается и заявление о приеме на работу (рис.2).

Для заявления о приеме на работу характерны следующие реквизиты: адресат, заявитель, наименование вида документа (заявление), текст, подпись, дата составления.

Заявление о приеме на работу после его рассмотрения, а также ознакомления с остальными необходимыми документами, является основанием для издания приказа о приеме на работу. В случае принятия отрицательного решения заявителю сообщают о нем устно или письмом (по указанному в заявлении адресату).

Такие виды заявлений, как заявление о предоставлении учебного отпуска, по беременности и родам и т.п.), без которых решение вопроса о предоставлении отпуска невозможно. В этих случаях соответствующие документы представляются на рассмотрение вместе с заявлением.

Генеральному директору
ООО «Осенний мир»
Кузьминых Эдуарду Анатольевичу
От Симонова Георгия Андреевича

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, Симонов Георгий Андреевич, прошу принять меня на работу в качестве менеджера по продажам с 11.10.2024 года. С испытательным сроком 3 месяца и окладом 50 000 рублей.

С правилами внутреннего распорядка и должной инструкцией менеджера по продажам ознакомлен.

Симонов / Г.А. Симонов /

09.10.2024 г.

Рисунок 2- Пример оформления заявления

Практическая работа № 5

Тема: «Правила делового общения».

Наименование работы: Визитная карточка в деловой жизни. Имидж делового человека и его составляющие.

Приобретаемые знания и умения: Формирование умений и знаний при оформлении визитной карточки и имиджа делового человека:

- создание личной визитной карточки;
- описать (смоделировать) образ идеального руководителя.

Тип практической работы: словесное моделирование.

Средства обучения: Анцупов А.Я. «Психология делового общения и конфликтология»

Оснащение рабочего места: инструкционно-технологические карты по выполнению практических работ, учебник.

Внутри дисциплинарные связи: тема «Деловое общение».

Последовательность выполнения работы:

1. Вспомните общие требования, предъявляемые к оформлению визитных карточек.
2. Продумайте текст визитной карточки.
3. Определите дизайн.
4. Оформите визитную карточку до готового вида.
5. Определите основные компоненты имиджа делового человека:
 - внешний вид;
 - телесный имидж;
 - голос и речь;
 - манера вести себя с подчиненными;
 - качества (деловые, личностные);
 - стиль руководства и т.д.
6. Опишите образ «идеального руководителя» в произвольной форме.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Психология общения: учебное пособие для студ. учреждений СПО/ Г.М. Шеламова - Москва: Издательский центр «Академия», 2021.
2. Анцупов А.Я. Психология делового общения и конфликтология - Москва: Издательский центр - КноРус, 2023.
3. Рамендик Д.М. Психология делового общения, М.: -Юрайт, 2017.

Дополнительные источники:

1. Демидова Г.В. Управленческая психология – учебное пособие, М.: издательский центр Академия, 2009.
2. Сережко Т.А., Васильченко Т.З., Волобуева Н.М. Психология социально – правовой деятельности. – учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2017.