|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Логотип ЗУГТ*** | **ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ** **ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ** **«ЗАПАДНО-УРАЛЬСКИЙ ГОРНЫЙ ТЕХНИКУМ»** |  |  |

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧОУ ПО «ЗУГТ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Теленков

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

*Методические рекомендации по дисциплине*

**Специальность**

**46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

**Пермь 2024**

Методические рекомендации по выполнению практических работ по ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения для обучающихся по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 5

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ 8

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 Составление мультимедийной презентации

«Значение познавательных процессов в профессиональной деятельности» 10

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 Составление ситуационных задач по теме

«Создание условий для поддержания произвольного и непроизвольного внимания в профессиональной деятельности» 11

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 Деловая игра «Общение с посетителями с различными типами темперамента» 15
2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 Отработка приѐмов саморегуляции поведения в профессиональной деятельности 16
3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5 Составление памятки «Правила делового общения» 19
4. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6 Отработка приѐмов ведения деловой беседы……………………………………………………………………………..………

…….20

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7 Отработка различных стратегий поведения в конфликтных ситуациях 22
2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8 Составление мультимедийной презентации

«Группа и еѐ организационная структура» 23

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9 Отработка приемов использования средств невербального общения в профессиональной деятельности 25
2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10 Деловая игра «Позвольте представиться» 26
3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11 Отработка навыков подготовки информации, необходимой для осуществления деловой коммуникации……………………………………………………………………………

……………...28

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12 Составление ситуационных задач «Типы отношений в коллективе» 29
2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13 Составление мультимедийной презентации

«Этикет и имидж секретаря». 30

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14 Отработка речевых навыков: подбор фраз, выражений в деловом общении 31
2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15 Деловая игра «Трудности перевода» 33
3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16 Составление мультимедийной презентации

«Приѐмы аргументации в деловом общении» 35

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17 Составление ситуационных задач

«Трудности в деловом общении» 36

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ 38

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ И РЕКОМЕНДОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 40

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению практических работ по ОП. 03 Профессиональная этика и психология делового общениядля обучающихся по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение разработаны в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования и рабочей программой учебной дисциплины.

Выполнение обучающимися лабораторных и практических работ направлено

на:

* обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных

теоретических знаний по темам учебной дисциплины;

* формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
* развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
* выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Ведущей дидактической целью практических занятий является осуществление поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, составление ситуационных производственных задач, выполнение упражнений, формирующих умение работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, посетителями.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен уметь:

-применять в профессиональной деятельности приемы делового общения. Знать:

* + основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;
  + особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Методические рекомендации по выполнению практических работ по ОП. 03 Профессиональная этика и психология делового общения созданы Вам в помощь для работы на занятиях, подготовки к ним и правильного выполнения заданий по различным темам.

При изучении данной дисциплины рекомендуется прорабатывать дополнительные вопросы с использованием рекомендованной литературы. При работе с учебно-методической и справочной литературой рекомендуется вести конспекты для комплексного изучения материала.

При подготовке к контрольной работе следует проработать все вопросы с использованием материалов конспектов и рекомендованной литературы. При подготовке к дифференцированному зачѐту необходимо подготовить ответы на контрольные вопросы, выделить темы, по которым недостаточно материала, найти необходимую информацию, а при необходимости, проконсультироваться с преподавателем.

Систематическая подготовка позволит Вам успешно овладеть знаниями в области профессиональной этики и психологии делового общения.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, краткими теоретическими и

учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

В случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую работу Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

Внимание! Если в процессе подготовки к практическим работам или при выполнении заданий у Вас возникают вопросы, которые не удаѐтся разрешить самостоятельно, необходимо обратится к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни проведения дополнительных занятий.

Желаем успехов!

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

**Тема:** Составление мультимедийной презентации «Значение познавательных процессов в профессиональной деятельности».

**Цель работы:** закрепление теоретических знанийо познавательных процессах и их значении в профессиональной деятельности.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями, компьютеры.

**Порядок и методика выполнения заданий:** Презентация создаѐтся с помощью программы PowerPoint на основе шаблона. Количество слайдов – не менее 15. Каждый слайд должен содержать заголовок. Презентация может содержать схемы, рисунки, аудио или видеофайлы. Этапы работы над презентацией должны включать планирование общего вида презентации: выбор шаблона, оформление титульного листа, поиск и редактирование текста презентации, добавление рисунков, создание специальных эффектов.

# Задание для практического занятия

Составьте мультимедийную презентацию ««Значение познавательных процессов в профессиональной деятельности», пользуясь материалами учебника и ресурсами сети Интернет.

# Контрольные вопросы:

1. Дайте характеристику понятию «познавательные процессы».
2. Охарактеризуйте восприятие как познавательный процесс.
3. Охарактеризуйте внимание как познавательный процесс.
4. Охарактеризуйте память как познавательный процесс.
5. Каково значение познавательных процессов в профессиональной деятельности секретаря?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

**Тема:**составление ситуационных задач по теме «Создание условий для поддержания произвольного и непроизвольного внимания в профессиональной деятельности».

**Цель работы**: выявление и анализ оптимальных способов поддержания произвольного и непроизвольного внимания в профессиональной деятельности.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями, компьютеры.

**Методические рекомендации:**внимание - направленность и сосредоточенность сознания на каком-либо объекте.

Внимание не имеет своего собственного содержания. Оно всегда включено в другие психические процессы: ощущения и восприятия, представления, память, мышление, воображение, эмоции и чувства, проявления воли. Внимание включено и в практические, в частности двигательные действия людей, в их поступки. Это обеспечивает ясность и отчетливость отражения действительности, что является одним из необходимых условий успешности любой деятельности.

Можно ли избавиться от ненужных отвлечений, научиться работать сосредоточенно? Для этого необходимо знать некоторые правила сосредоточенной работы.

Нужно учитывать, что не все отвлечения вредны. Глубокая концентрация внимания сопровождается возбуждением определенных участков коры головного мозга. Однако длительное поддержание возбуждения невозможно - наступает утомление. Поэтому, в ряде случаев, отвлечения оправданы - когда они носят характер кратковременного отдыха, усиливающего дальнейшую сосредоточенность. 5-10 минут каждого часа умственной работы достаточны для такого отдыха.

Однако наибольшие неудобства нам доставляют непреднамеренные отвлечения в процессе самой работы: не связанныес ней посторонние

мысли,желание разглядывать посторонние предметы. Поэтому второе правило - необходимость создания соответствующей характеру работы обстановки. Некоторые люди могут сосредоточенно работать при любых условиях, однако для большинства очень важны внешние факторы: относительная тишина, порядок на столе и т. д. Полезен и заблаговременно созданный настрой на работу.

Необходимо учитывать, что сосредоточенность усиливается действием небольших побочных раздражителей. Не нужно стремиться работать в полной тишине: небольшой звуковой фон (тихая музыка, шум за окном, пение птиц) все- таки необходимы.

Свойствами внимания называются особенности его проявления. К ним относятся: объем, концентрация, устойчивость, переключение и распределение внимания.

Объем внимания характеризуется количеством запоминаемого и воспроизводимого материала.

Концентрация внимания - свойство, выражающееся полной поглощенностью предметом, явлением, мыслями, переживаниями, действиями, на которых сосредоточено сознание человека.

Устойчивость внимания - способность длительно быть сосредоточенным на определенном предмете или на одном и том же деле.

Переключение внимания выражается в произвольном, сознательном перемещении его с одного предмета на другой, в быстром переходе от одной деятельности к другой.

Распределение внимания - свойство, благодаря которому возможно выполнение двух или более действий (видов деятельности) одновременно, но только в том случае, когда одни действия привычны для человека и осуществляются хотя и под контролем сознания, но в значительной мере автоматизировано.

Различают три вида внимания: непроизвольное, произвольное и послепроизвольное.

Непроизвольное внимание – непроизвольно, само собой возникающее внимание, вызванное действием сильного, контрастного или нового, неожиданного раздражителя, или значимого и вызывающего эмоциональный отклик раздражителя, сосредоточение сознания на объекте в силу каких –то его особенностей.

Произвольное внимание – это сознательно регулируемое сосредоточение на объекте. Человек сосредоточивается не на том, что для него интересно или приятно, а на том, что он должен делать. Этот вид внимания тесно связан с волей. Своим происхождением произвольное внимание обязано труду. Произвольное внимание возникает, когда человек ставит перед собой цель деятельности, выполнение которой требует сосредоточения. Важным условием поддержания внимания является психическое состояние человека. Утомленному человеку очень трудно сосредоточиться, поэтому к концу рабочего дня увеличивается количество ошибок при выполнении работы. Произвольное внимание – сознательное сосредоточение на определенной информации, требует волевых усилий, утомляет через 20 минут.

Послепроизвольное внимание вызывается через вхождение в деятельность и возникающий в связи с этим интерес, в результате длительное время сохраняется целенаправленность, снимается напряжение, и человек не устает. Послепроизвольноевнимание является самым эффективным и длительным.

Вряд ли удастся сосредоточиться, если кто – то рядом громко разговаривает и отвлекает. Однако не всегда возможно добиться полной тишины.Нужноуметь находить благоприятный, режим, ритм и внешние условия работы. Обычно такой стиль вырабатывается сам собой, хотя иногда его приходится искать методом проб и ошибок.Раздражители могут порой не только не мешать работе, но даже помогать концентрации внимания.

Кроме непосредственного управления вниманием человека в начале обучения каким-нибудь новым для него видам деятельности необходимо создавать условия, которые способствовали бы формированию внимания. Для этого

необходимо, чтобы человек мог работать в любых условиях, не обращая внимания

на отвлекающие моменты, необходимо развивать произвольное внимание.Чтобы формировать послепроизвольное внимание, нужно выбирать интересную, посильную работу и добиваться осознанности и ответственности за ее выполнение. Внимание должно быть связано с требованиями дисциплины. Важно формировать объем и распределение внимания, чтобы научиться одновременно

выполнять несколько профессиональных действий.

Для успешного осуществления стоящих перед человеком задач необходимо развивать у него внимательность. Внимание не только создает наилучшие условия для психической деятельности, но и помогает человеку своевременно реагировать на различные изменения в окружающей среде.

**Порядок и методика выполнения задания:**задание выполняется в рабочей тетради. Ситуационные задачи должны быть сформулированы в виде рассказа. Для ситуационных задач необходимо подобрать темы, актуальные для деятельности секретаря. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей.

# Задания для практического занятия

Составьте не менее 5 ситуационных задач, связанных с созданием условий для поддержания произвольного и непроизвольного внимания в профессиональной деятельности секретаря.

# Контрольные вопросы:

1. Что такое внимание? Какие подходы к изучению внимания вы знаете?
2. Какую роль играет внимание в приспособлении человека к окружающему миру?
3. Объясните физиологические и психологические механизмы произвольного и непроизвольного внимания.
4. Какие функции внимания вы знаете?
5. Назовите виды внимания. Приведите примеры.
6. Расскажите о роли внимания в трудовой деятельности человека. Какие свойства внимания являются профессионально важными для секретаря?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

**Тема:**Деловая игра «Общение с посетителями с различными типами темперамента».

**Цель работы:** формирование навыков эффективного общения с посетителями приемной с разными типами темперамента.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с инструкциями.

**Порядок и методика выполнения заданий:** деловая игра представляет собой моделирование и анализ ситуаций, возникающих в работе секретаря при общении с посетителями в приемной руководителя. Перед началом игры необходимо повторить теоретический материал по теме «Темперамент»: связь темперамента с типом высшей нервной деятельности, свойства темперамента, типы темперамента и их характеристики (холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический). Группа студентов делится на четыре команды. В каждой команде «назначается» руководитель и выбирается секретарь. Остальные члены команды являются посетителями приемной. Командам даются одинаковые задания. Каждая команда представляет четыре ситуации – сценки (по количеству заданий). Ход выполнения заданий оценивает преподаватель.

# Этапы проведения игры

* 1. Подготовительный (продолжительность – 10 минут). Повторение теоретического материала, деление на 4 команды.
  2. Проведение игры: выполнение заданий (продолжительность – 1 час 10 минут).
  3. Анализ и обсуждение результатов (продолжительность -10 минут). Преподаватель, наблюдавший за ходомигры, представляет результаты наблюдений и выводы по ним.Объявляется команда – победитель.

# Задания для практического занятия

1. Придумайте и в виде сценок представьте следующие ситуации:
   * общение секретаря с посетителем меланхолического типа темперамента;
   * общение секретаря с посетителем флегматического типа темперамента;
   * общение секретаря с посетителем холерического типа темперамента;
   * общение секретаря с посетителем сангвинического типа темперамента.
2. Обсудите в группе особенности общения секретаря с посетителями с разными типами темперамента. Результаты обсуждения представьте в виде правил – рекомендаций.

# Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «темперамент» и опишите основные типы темперамента.
2. В каких жизненных ситуациях темперамент развивается наиболее полно?
3. В чем состоит главное отличие характера и темперамента?
4. Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и врожденным.
5. Дайте характеристику «идеального», по вашему мнению, характера человека вашей будущей профессии.
6. Раскройте сущность волевого процесса на примере своей будущей профессии.
7. Какие волевые качества вы знаете и каким образом они проявляются в вашей профессии?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

**Тема:**Отработка приѐмов саморегуляции поведения в профессиональной деятельности.

**Цель работы**: формирование умений применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности и использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями.

**Методические рекомендации:** саморегуляция- это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью силы слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Приемы саморегуляции можно применять в любых ситуациях.

В результате саморегуляции могут возникать следующие эффекты:

* эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
* эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
* эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности). Существуют естественные способы саморегуляции психического состояния,

к которым относятся сон, еда, общение с природой и животными, массаж, движение, танцы, музыка. Но подобные средства нельзя использовать, например, на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

Естественные приемы регуляции организма являются одними из наиболее доступных способов саморегуляции:

* смех, улыбка, юмор;
* размышления о хорошем, приятном;
* различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
* наблюдение за пейзажем;
* рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
* вдыхание свежего воздуха;
* высказывание похвалы, комплиментов и пр.

Кроме естественных приемов регуляции организма существуют и другие способы психической саморегуляции (самовоздействия):

* управление дыханием;
* умение расслаблять мышцы;
* словесное воздействие;
* использование самоприказов — коротких, отрывистых распоряжений, сделанных самому себе.

**Порядок и методика выполнения заданий:**ознакомьтесь с теоретическим материалом и заданиями. При выполнении заданий рекомендуется пользоваться учебником. Задания выполняются в тетради для практических работ.

# Задание для практического занятия

1. Определите, к каким методамсаморегуляции относятся следующие способы:

***Способ 1.*** *Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании:*

* + *на счет «1-2-3-4» делайте медленный глубокий вдох (при этом грудная клетка неподвижна);*
  + *на следующие четыре счета задержите дыхание;*
  + *сделайте плавный выдох на счет «1-2-3-4-5-6»;*
  + *снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет «1-2-3-4».*

*Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.*

***Способ 2.*** *Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза. Дышите глубоко и медленно. Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот). Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов на вдохе. Прочувствуйте это напряжение и резко сбросьте его на выдохе. Сделайте так несколько раз. В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.*

*Если зажим снять не удается, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделать гримасы удивления, радости и пр.).*

*Способ 3. В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя,*

*мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».*

*Способ 4. Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!»,*

*«Не поддаваться на провокацию!» Это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила общения.*

***Способ 5.*** *Представьте ситуацию, когда вы справляетесь с трудностями. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например:*

*«Именно сегодня у меня все получится»; «Именно сегодня я буду самой (-ым) спокойной(-ым) и выдержанной(-ым)»; «Именно сегодня я буду находчивой (-ым) и уверенной(-ым)». Мысленно повторите текст несколько раз. Формулы-настрои можно произносить вслух перед зеркалом или про себя, по дороге.*

1. На основе сделанных выводов создайте и заполните таблицу ««Приѐмы саморегуляции поведения в профессиональной деятельности».
2. Приведите примеры способов саморегуляции, которые можно использовать в рабочих условиях.

# Контрольные вопросы:

1. Что такое саморегуляция?
2. Перечислите способы саморегуляции.
3. Какие эффекты достигаются с помощью саморегуляции в профессиональной деятельности?
4. Назовите механизмы саморегуляции.
5. Почему секретарю важно уметь использовать способы саморегуляции в профессиональной деятельности?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

**Тема:** Составление памятки «Правила делового общения**»**.

**Цель работы:** закрепление теоретического материала о правилах общения в деловой сфере.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями.

**Порядок и методика выполнения заданий:** Задание выполняется в тетради для практических работ. Перед выполнением задания необходимо повторить теоретический материал по теме «Деловое общение»: содержание процесса общения, цели, средства, функции, виды и формы общения, профессиональная этика секретаря. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником.

# Задание для практического занятия

Составьте памятку «Правила делового общения», необходимую в профессиональной деятельности секретаря.

# Контрольные вопросы:

1. Что означает слово «этикет» и какова его историческая основа?
2. Каким образом деловой этикет связан с этикой деловых отношений?
3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
4. Прочитайте «заповеди» делового этикета, сформулированные Дж.Ягер. Проанализируйте их с позиции своей будущей профессии.
5. Охарактеризуйте общение как процесс взаимодействия и обмена информацией.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

**Тема:** Отработка приѐмов ведения деловой беседы.

**Цель работы:** закрепление теоретического материала о деловой беседе как форме общения.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями.

**Методические рекомендации:**деловая беседа имеет свои закономерности и традиции. Она требует тщательной подготовки и основывается на этических нормах и этикетных правилах. Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование. Рекомендуется продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов,

логическую связь формулировок, спрогнозировать реакцию собеседника, в роли которого может выступать подчиненный, деловой партнер или коллега.

О беседе договариваются, как правило, за 2-3 дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником организации, то по поручению руководства секретарь объясняет, как лучше доехать до места встречи, и, если нужно, заранее выписывает пропуск. Секретарь должен знать имя приглашенного и первым его приветствовать. Секретарю желательно встать навстречу посетителю, выйти из-за стола и показать, где можно повесить верхнюю одежду.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

* начало;
* передача информации (изложение своей позиции, своего видения) и аргументирование;
* выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
* принятие решения.

**Порядок и методика выполнения задания:** задание выполняется в тетради для практических работ. Перед выполнением задания необходимо повторить теоретический материал по теме «Деловое общение»: содержание процесса общения, цели, средства, функции, виды и формы общения, профессиональная этика секретаря. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником. Ситуации, смоделированные в ходе выполнения задания, представляются в виде сценок.

# Задания для практического занятия

Используя изученные вами сведения, составьте две сцены деловой беседы. Запишите тексты бесед в тетради для практических работ. Желательно, чтобы сценарий соответствовал специфике вашей будущей профессиональной деятельности. Также постарайтесь включить в сценарий специальную терминологию (профессиональную). Представьте ситуации в виде сценок.

Примерные темы составления сценария деловой беседы:

* + беседа секретаря с посетителем – представителем другой организации, в приемной;

-беседа руководителя предприятия с секретарем по поводу предоставления срочного отчета;

* + беседа двух сотрудников предприятия о решении производственной задачи.

# Контрольные вопросы:

1. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?
2. Объясните, почему начальный этап беседы во многом определяет ее успешность.
3. Что категорически не рекомендуется делать во время деловой беседы?
4. Охарактеризуйте сущность каждой формы вопросов, задаваемых в ходе беседы.
5. Какие вопросы называют риторическими?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

**Тема:**Отработка различных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

**Цель работы:** формирование умения выбирать эффективные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения заданий:** задания выполняются в тетради для практических работ. Перед выполнением заданий необходимо повторить теоретический материал по теме «Стратегия поведения в конфликтной ситуации»: непродуктивные и конструктивные конфликты, соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, эмоциональное реагирование в конфликтах, кодекс поведения в конфликте, стрессоустойчивость. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником. Ответы на вопросы предоставляются в письменной форме.

# Задания для практического занятия

* 1. Составьте и заполните таблицу «Виды конфликтов по способу разрешения».
  2. Смоделируйте производственные ситуации в работе секретаря, связанные с разрешением конфликтных ситуаций при помощи различных стратегий поведения в конфликте:
     + соперничество;
     + сотрудничество;
     + компромисс;
     + избегание;
     + приспособление.
  3. Проанализируйте стратегии поведения в конфликте с точки зрения эффективности. Выводы оформите в виде правил - рекомендаций.

# Контрольные вопросы:

1. Раскройте содержания понятия «конфликт».
2. Какие типы конфликтов вы знаете? Раскройте сущность каждого типа.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможность его разрешения?
4. Охарактеризуйте три основных типа конфликтогенов.
5. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

**Тема:**Составление мультимедийной презентации «Группа и еѐ организационная структура».

**Цель работы:** закрепление теоретических знаний о психологии трудового коллектива и организационной структуре группы.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения заданий:**Презентация создаѐтся с помощью программы PowerPoint на основе шаблона. Количество слайдов – не менее 15. Каждый слайд должен содержать заголовок. Презентация может содержать схемы, рисунки, аудио или видеофайлы. Этапы работы над презентацией должны включать планирование общего вида презентации: выбор шаблона, оформление титульного листа, поиск и редактирование текста презентации, добавление рисунков, создание специальных эффектов.

Перед выполнением заданий необходимо повторить теоретический материал по теме «Группа и ее организационная структура»: классификация групп; факторы, оказывающие влияние на работу группы; коллектив; виды коммуникаций; модели коммуникативных сетей; руководство и лидерство; стили управления; социально - психологический климат. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником.

# Задания для практического занятия

* 1. Составьте мультимедийную презентацию ««Группа и еѐ организационная структура», пользуясь материалами учебника и ресурсами сети Интернет.

# Контрольные вопросы:

1. Какие факторы оказывают влияние на работу группы?
2. Поясните суть коммуникационного процесса в организации.
3. Дайте характеристику моделям коммуникационных сетей.
4. Выделите общие черты лидерства и руководства.
5. Какие стили руководства вы знаете?
6. Дайте характеристику каждому стилю управления, выделяя его положительные стороны и отмечая негативные последствия.
7. Какие отношения в коллективе вам известны?
8. Что входит в понятие «социально - психологический климат»?
9. Какие факторы оказывают влияние на формирование социально - психологического климата?
10. Перечислите признаки благоприятного формирование социально - психологического климата.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

**Тема:**Отработка приемов использования средств невербального общения в профессиональной деятельности.

**Цель работы:** формирование навыков эффективного общения в деловой сфере с использованием невербальных средств.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения задания:**задание выполняется в тетрадях для практических работ. Перед началом выполнения задания необходимо повторитьтеоретический материал по теме «Невербальное общение»: виды невербальных средств общения; мимика, жесты, взгляд. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником.

# Задания для практического занятия

* 1. Подготовьте сообщение по теме «Невербальное общение». С помощью примеров опишите виды невербальных средств общения и их использование в профессиональной деятельности секретаря.
  2. Составьте и проанализируйте производственные ситуации в работе секретаря, в которыхиспользование невербальных средств общения может трактоватьсякак:

-уверенность в себе;

- неуверенность в собственных знаниях.

# Контрольные вопросы:

1. Что означает выражение «читать человека»?
2. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
3. Согласны ли вы с утверждением, что жесты следует «читать» в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?
4. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
5. Почему, по вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?
6. Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

**Тема:**Деловая игра «Позвольте представиться».

**Цель:**формирование навыков осуществления эффективной коммуникации.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с инструкциями.

**Порядок и методика выполнения заданий:** деловая игра представляет собой моделирование и анализ ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности секретаря. Группа студентов делится на три команды. Командам даются разные задания. Каждая команда представляет ситуацию – сценку.

# Этапы проведения игры

* 1. Подготовительный (продолжительность – 10 минут). Повторение теоретического материала, деление группы на команды.
  2. Проведение игры: выполнение заданий (продолжительность – 1 час 10 минут).
  3. Анализ и обсуждение результатов (продолжительность -10 минут). Преподаватель, наблюдавший за ходомигры, представляет результаты наблюдений и выводы по ним.Объявляется команда – победитель.

# Задания для практического занятия

1. Обсудите предложенные темы и подготовьтепо ним устные сообщения. Распределите тексты сообщений на всех участников команды. В начале выступления необходимо представиться. Представление может осуществляться без посредника или при помощи посредника. В официальной обстановке может быть такое начало: «Позвольте представиться!»,«Разрешите представиться!» В этой форме оттенок официальности выражен очень ярко. Возможны и другие формы представления - менее официальные. Говорящий обращается с просьбой о предварительном разрешении вступить в контакт, называя себя.Выступающий называет свою фамилию, имя и отчество в именительном падеже, а также (при необходимости) место работы, должность и профессию.

Темы для обсуждения:

- особенности взаимодействия секретаря и руководителя (1 команда);

-особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения (2 команда);

-нравственные качества, необходимые для успешной профессиональной деятельности секретаря (3 команда).

1. Составьте текст – самопрезентацию «Разрешите представиться». Цель самопрезентации – устройство на должность секретаря в крупную торговую компанию. Необходимо подчеркнуть личные и профессионально – значимые качества претендента и обосновать, почему именно он должен занять вакантное место. Выберите участника команды, который будет выступать сосвоим текстом перед другой командой, один из участников которой будет выступать в роли работодателя. Остальные участники команды также могут участвовать в

«собеседовании», задавать вопросы. По итогам собеседования необходимо объявить, принят ли участник на вакантную должность. В случае отказа команде нужно обосновать свое решение.

1. Прочитайте формулы речевого этикета:

*Знакомство – представление: «Знакомьтесь, пожалуйста», «Представляю вам нашего нового сотрудника: Петр Иванович Иванов»; «Очень приятно», «Хочу*

*вас представить», «Разрешите вам представить», «Разрешите представиться»,*

*«Моя фамилия Петрова».*

Какие из них вы используете в различных ситуациях официального и неофициального общения? Составьте диалог с использованием приведенных формул (используйте рукопожатие). Представьте диалог в виде сценки.

# Контрольные вопросы:

1. Для чего нужны «техники общения»?
2. Охарактеризуйте роль речевого этикета в вашей будущей профессии.
3. Почему по речи составляют впечатление об общей культуре человека?
4. Как вы понимаете пословицу «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

**Тема:**Отработка навыков подготовки информации, необходимой для осуществления деловой коммуникации.

**Цель:**закрепление знаний, полученных в процессе изучения темы «Деловое общение».

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения задания:**задание выполняется в тетрадях для практических работ. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником.

# Задание для практического занятия

1. Составьте план подготовки деловой беседы руководителя с представителями фирмы – партнера по вопросам поставки строительных материалов. Отразите в плане следующие сведения:
   * место проведения беседы;
   * подробное описание этапов деловой беседы: начало; изложение позиции руководителя, передача информации, аргументирование; высушивание доводов собеседника;
   * прогнозирование некоторых моментов (отказ в просьбе, недостаточная информированность, возникновение нежелательных тем) и принятых решений.
2. Составьте памятку «Правила ведения деловой беседы».

# Контрольные вопросы:

1. Как правильно провести переговоры и организовать деловую дискуссию?
2. Дайте классификацию аргументов.
3. Что представляет собой коммуникативная компетентность?
4. Перечислите принципы этики делового общения между коллегами.
5. Расскажите о международных особенностях этики в деловых коммуникациях.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12

**Тема:**Составление ситуационных задач «Типы отношений в коллективе».

**Цель:** формирование навыков взаимодействия в коллективе, выявление эффективных моделей деловых коммуникаций.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения задания:**задание выполняется в тетрадях для практических работ. Перед выполнением задания необходимо повторить теоретический материал по теме «Группа и ее организационная структура»: классификация групп; факторы, оказывающие влияние на работу группы; коллектив; виды коммуникаций; модели коммуникативных сетей; руководство и лидерство; стили управления; социально - психологический климат. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником. Ситуационные задачи должны быть сформулированы в виде рассказов. Для ситуационных задач необходимо подобрать темы, актуальные для деятельности

секретаря. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей.

# Задание для практического занятия

Составьте не менее пяти ситуационных задач по теме «Типы отношений в коллективе» (дружеская взаимопомощь и кооперация; дружеское соревнование и продуктивное соперничество; невмешательство и сохранение дистанции;недоверие и деструктивное соперничество, поиск личной выгоды и ориентация на личные цели; негативные отношения, соперничество и конфликтность). К каждой задаче выполните рисунок соответствующей модели коммуникативных сетей – централизованных или децентрализованных.

# Контрольные вопросы:

1. Какие типы отношений в коллективе вам известны?
2. Перечислите стили управления.
3. Охарактеризуйте понятие «социально – психологический климат в коллективе».
4. Перечислите виды коммуникаций.
5. Какие классификации групп вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13

**Тема:**Составление мультимедийной презентации «Этикет и имидж секретаря».

**Цель:**изучение требований, предъявляемых к внешнему виду и поведению секретаря.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения заданий:**презентация создаѐтся с помощью программы PowerPoint на основе шаблона. Количество слайдов – не менее 15. Каждый слайд должен содержать заголовок. Презентация может содержать схемы, рисунки, аудио или видеофайлы. Этапы работы над

презентацией должны включать планирование общего вида презентации: выбор шаблона, оформление титульного листа, поиск и редактирование текста презентации, добавление рисунков, создание специальных эффектов.

При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником.

# Задание для практического занятия

Составьте мультимедийную презентацию «Этикет и имидж секретаря», пользуясь материалами учебника и ресурсами сети Интернет.

# Контрольные вопросы:

* 1. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к деловой одежде.
  2. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в профессиональной деятельности?
  3. На каких принципах основывается подбор гардероба деловых людей?
  4. Почему стиль является важнейшей характеристикой внешнего вида?
  5. Перечислите основные требования, предъявляемые к внешнему виду и поведению секретаря.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14

**Тема:** Отработка речевых навыков: подбор фраз, выражений в деловом общении.

**Цель:**закрепление теоретических знаний по теме «Деловое общение».

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения задания:**задание выполняется в тетрадях для практических работ. Студенты делятся на четыре группы. Каждой группе предлагается представить в виде сценки презентацию новой компании (род деятельности компании выбрать самостоятельно).

# Задания для практического занятия

1. Подготовьте презентацию новой компании. Запишите в тетради для практических работ текст презентации и перечислите информационные материалы, которые вам потребуются. Составьте план мероприятия. Выступите с текстом презентации. При подготовке презентации используйте следующую информацию.

При подготовке презентации необходимо:

* + составить список приглашенных;
  + продумать, представителикаких средств массовой информации будут включены в список приглашенных.
  + составить списки выступающих (в соответствии с разработанной программой презентации) и заранее оповестить их об этом;
  + подготовить технические средства, необходимые выступающим: проекторы, микрофоны, компьютеры и т.д.;
  + подготовить раздаточные материалы.
  + продумать оформление помещений, включая объявления и указатели в вестибюле, на лестницах и т.д.
  + продумать демонстрационную часть:что необходимо показать гостям? Нужна ли экскурсия по фирме? Если нужна, следует подготовить необходимые помещения и персонал;
  + пригласить фотографа и видеооператора;
  + обеспечить рабочую группу бейджами и визитными карточками;
  + приготовить сувениры.

# Контрольные вопросы:

1. Каковы формальные ограничения коммуникаций в деловой сфере?
2. Дайте определение деловому общению.
3. Какова специфика делового общения?
4. Назовите особенности делового общения.
5. Перечислите основные этапы делового общения.
6. Что входит в структуру делового общения?
7. Какие типы коммуникаций в деловой сфере знаете?В чем их сущность?
8. Назовите основные типы информационного воздействия.
9. Каковы принципы эффективных коммуникаций в деятельности секретаря?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15

**Тема:** Деловая игра «Трудности перевода».

**Цель:**отработка навыков эффективного общения в деловой сфере.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения задания:** студенты делятся на три команды. Каждой команде предлагаются для обсуждения ситуации, ежедневно возникающие в работе секретаря. Данные ситуациинужно представить в виде сценок.

# Этапы проведения игры:

1. Подготовительный (10 минут). Студенты делятся на две команды и знакомятся с заданиями деловой игры.
2. Выполнение заданий (1 час 40 минут).
3. Подведение итогов игры, определение команды – победителя (10 минут).

На основе приведенных **Задания для практического занятия**

1. Ознакомьтесь с рекомендациями по организации эффективного общения в деловой сфере:
   * *прежде, чем высказать свое недовольство, обратите сначала внимание на то, что вы сами сейчас чувствуете, думаете, ощущаете. Назовите это про себя, вербализуйте, дайте этому определение;*
   * *подумайте, чего вы на самом деле хотите от ситуации и разговора с ней связанного: вы действительно хотите изменить ситуацию, предотвратить дальнейшее ее возникновение, или вам нужно дать выход своим негативным эмоциям;*
   * *в зависимости от того, чего вы хотите достичь в коммуникации, составьте свое мнение по поводу того, что вас не устраивает в общении с другими людьми.*

рекомендаций составьте ситуации и представьте их в виде сценок (каждая команда готовит три сценки):

* + руководитель делает замечание секретарю по поводу несвоевременной сдачи отчета;
  + в приемной находится посетитель, раздраженный долгим ожиданием встречи с руководителем по причине его отсутствия;
  + секретарь разговаривает с посетителем в приемной, и в это время звонит телефон. Посетитель недоволен тем, что секретарь не уделил ему должного внимания.

1. Создайте и заполните таблицу, выполнив «перевод» фраз, нежелательных в деловом общении, на язык официально – делового стиля. Составьте три диалога с использованием «переведенных» вами фраз. Обозначьте, в чем заключались для вас трудности перевода:
   * «Вы можете быть тише!»;
   * «Перестаньте здесь ходить, вы мешаете мне работать!»;
   * «Ты опять опоздал!»;
   * «Вам стоит сменить стиль одежды!» (руководитель – подчиненному);
   * «Не смейте разговаривать со мной таким тоном!»;
   * «Напечатайте отчет сейчас же!»;
   * «Сколько можно это выслушивать!»;
   * «Выйдите из моего кабинета немедленно!»;
   * «Вас никто не просил делать эту работу»;
   * «Перезвоните позже, мне некогда»;
   * «С этим вопросом не ко мне!»;
   * «Почему я должна делать чужую работу»;
   * «Иванов, тут тебе звонят, иди сюда!»;
   * «Сколько раз я могу вам это повторять»;
   * «Директор сейчас занят и не сможет вас принять. Не знаю, когда сможет»;
   * «Вы могли бы и лучше выполнить это поручение!»

# Контрольные вопросы:

1. Вы согласны с тем, что секретарь является «лицом» компании? Свой ответ обоснуйте.
2. Как вежливо завершить затянувшийся разговор?
3. Какие фразы можно употреблять, общаясь по телефону, а какие являются нежелательными?
4. Можно ли контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии, изменяя эмоциональную окраску слов?
5. Назовите фразы – клише начала и завершения делового разговора.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16

**Тема:** Составление мультимедийной презентации «Приѐмы аргументации в деловом общении»

**Цель:**отработка навыков эффективного делового общения.

**Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, компьютеры.

**Порядок и методика выполнения задания:**презентация создаѐтся с помощью программы PowerPoint на основе шаблона. Количество слайдов – не менее 15. Каждый слайд должен содержать заголовок. Презентация может содержать схемы, рисунки, аудио или видеофайлы. Этапы работы над презентацией должны включать планирование общего вида презентации: выбор шаблона, оформление титульного листа, поиск и редактирование текста презентации, добавление рисунков, создание специальных эффектов.

Перед началом выполнения задания нужно повторить теоретический материал по теме «Аргументация»: сильные, слабые и несостоятельные аргументы; законы аргументации и убеждения.

# Задание для практического занятия

Составьте мультимедийную презентацию «Приѐмы аргументации в деловом общении», пользуясь материалами учебника и ресурсами сети Интернет.

# Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «аргументы».
2. Приведите примеры сильных, слабых и несостоятельных аргументов.
3. Перечислите законы аргументации и убеждения.
4. Что входит в понятие «деловой протокол»?
5. Приведите примеры аргументации в деловом общении.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17

**Тема:** Составление ситуационных задач «Трудности в деловом общении». **Цель:**формирование навыков преодоления трудностей в деловом общении. **Продолжительность занятия**: 2 часа.

**Перечень оснащения и оборудования**: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

**Порядок и методика выполнения задания:**задание выполняется в тетрадях для практических работ. Перед выполнением задания необходимо повторить теоретический материал по темам «Деловое общение», «Конфликт и его структура», «Стратегия поведения в конфликтной ситуации», «Эмоциональное реагирование в конфликтах».

При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником. Ситуационные задачи должны быть сформулированы в виде рассказов. Для ситуационных задач необходимо подобрать темы, актуальные для деятельности секретаря. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей.

# Задание для практического занятия

Составьте не менее пяти ситуационных задач по теме «Трудности в деловом общении».

# Контрольные вопросы:

1. Какие методы развития коммуникативных способностей вам известны?
2. Перечислите техники общения.
3. Назовите формулу конфликта.
4. Какие трудности могут возникать в деловом общении секретаря с коллегами и с руководителем?
5. Прокомментируйте основные пункты «кодекса поведения в конфликте».

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

# Критерии оценки защиты мультимедийной презентации:

**Оценка 5 ставится**, если выполнены все требования к созданию мультимедийной презентации: обозначена тема, выполнен краткий анализ различных источников по данной теме, сформулированы выводы, выдержан объѐм, соблюдены требования к оформлению: фон, шрифт, объем текста, рисунки, анимация, выдержан единый стиль оформления

**Оценка 4** – основные требования созданию мультимедийной презентации и еезащите выполнены, но при этом допущены недочѐты: имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность; не выдержан объѐм презентации; имеются упущения в оформлении: не полностью соблюден единый стиль оформления.

**Оценка 3** – имеются существенные отступления от требований к созданию мультимедийной презентации: не полностью раскрыта тема, имеются существенные недочеты в оформлении.

**Оценка 2** – тема презентации не раскрыта, не соблюден единый стиль оформления слайдов.

# Критерии оценки выступления с сообщением:

**Оценка 5** - выполнены все требования к написанию и защите сообщения: обозначена проблема и обоснована еѐ актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объѐм, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

**Оценка 4** – основные требования к сообщению и их защите выполнены, но при этом допущены недочѐты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объѐм; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

**Оценка 3** – имеются существенные отступления от требований: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

**Оценка 2** – тема не раскрыта͵ обнаруживается существенное непонимание проблемы.

# Критерии оценки устных ответов:

**Оценка 5** – обучающийся полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**Оценка 4** – обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**Оценка 3** – обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий и формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**Оценка 2** – обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ И РЕКОМЕНДОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Н.Ю. Родыгина. Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО/Н.Ю. Родыгина. - М.: Издательство Юрайт, 2018. -431 с.
2. Л.А. Ленкевич. Делопроизводство : учеб.пособие для учащихся нач. проф. учебных заведений/ Л.А. Ленкевич. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.
3. Г.М. Шеламова. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования / Г..М

.Шеламова. - М.: Издательский центр «Академия», 2014 - 176с.