

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для самостоятельной работы  
по учебной дисциплине ОГСЭ. 05 «Психология делового общения»  
Самостоятельная работа №1

### Тема 1. Введение в учебную дисциплину

**Цель:** раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания

**Задание:** Составление опорного конспекта по теме.

**Критерии оценки выполненной работы:** соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

#### Рекомендуемые источники информации:

1. Интернет-ресурсы
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znanium.com>
3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).
5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

### Самостоятельная работа №2

#### Тема 2. Психологическая сторона делового общения

##### Тема 2.1. Характеристика делового общения.

**Цель:** систематизировать знания о социальных ролях.

**Задание:** Заполнение таблицы «Анализ социальных ролей».

**Критерии оценки выполненной работы:** соответствие заполненной таблицы заданию; аккуратность и правильность заполнения таблицы; логичность; правильность использования терминологии.

#### Рекомендуемые источники информации:

1. Интернет-ресурсы
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znanium.com>
3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).

4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).

5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

| РОЛЬ    | ПРАВА                | ОБЯЗАННОСТИ    | МОИ ОЖИДАНИЯ   | ОЖИДАНИЯ ОКРУЖАЮЩИХ  |
|---------|----------------------|----------------|--|--|
| Студент | Получать образование | Хорошо учиться | Получение необходимых знаний, яркая студенческая жизнь | Посещение занятий без опозданий и пропусков, выполнение самостоятельной работы, проявление инициативы, успешная сдача сессии |
|         |                      |                |  |  |
|         |                      |                |  |  |

### Самостоятельная работа №3

#### Тема 2. Психологическая сторона делового общения

##### Тема 2.2. Общение и деятельность.

**Цель:** определение уровня своей общительности.

**Задание:** пройти тест, обработать и проанализировать результат.

**Контроль качества выполненной работы:** проверка анализа.

**Критерии оценки выполненной работы:** результат соответствует классификатору. Аккуратность выполнения; логичность анализа полученного результата; правильность использования терминологии.

#### Требования к выполнению:

«Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский)

**Инструкция:** Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

#### Опросник

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

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 Вам вернуть деньги, 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, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет 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. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете 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**

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

**30 - 32 очка** - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25 - 29 очков** - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит 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 очков** - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14 - 18 очков** - 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 не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

**9 - 13 очков** - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, 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 себя заставить не отступать.

**4 - 8 очков** - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы 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 не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 очка и менее** - 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 не компетентны. 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 терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

#### Самостоятельная работа №4

##### Тема 2. Психологическая сторона делового общения

##### Тема 2.3. Коммуникативная сторона общения

**Цель:** изучить и систематизировать материал об общении как обмене информации (коммуникации).

**Задание:** Написание сообщения по теме (на выбор студентов).

**Контроль качества выполненной работы:** Выступление.

##### Требования к выполнению.

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

| Тема сообщения  | ФИ студента |
|---|-------------|
| 1. Организация времени и пространства при общении           |             |
| 2. Коммуникативные барьеры в общении                        |             |
| 3. Авторитарная и диалогическая коммуникация                |             |
| 4. Вербальные средства общения                              |             |
| 5. Невербальные средства общения                            |             |
| 6. Особенности невербальной коммуникации в разных культурах |             |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 7. Управление вниманием при общении |  |
| 8. Обратная связь в общении         |  |

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

- 1) четкость построения;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументаций;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 6) конкретность изложения результатов работы;
- 7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

Критерии оценивания сообщения:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;
- качество публичного выступления – 1 балл.

#### Самостоятельная работа №5

##### Тема 2. Психологическая сторона делового общения

#### Тема 2.4. Невербальная коммуникация

**Цель:** изучить и систематизировать материал об использовании невербальных средств общения.

**Задание:** Составить викторину по теме.

#### Требования к выполнению.

Составление викторины должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

#### Рекомендуемые источники информации:

1. Интернет-ресурсы
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znanium.com>
3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).
5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

#### Последовательность выполнения:

1. Прочитайте материал учебников и интернет-источники.
2. Выпишите 25-30 средств невербальной коммуникации и что они обозначают.
3. Сформулируйте суть каждого термина профессиональным языком, четко и лаконично.
4. К каждому правильному ответу подберите несколько неправильных ответов.

#### Критерии оценки:

1. Соответствие заданной теме.
2. Количество примененных терминов.
3. Корректность при формулировке заданий.
4. Отсутствие ошибок.
5. Эстетичность.

#### Самостоятельная работа №6

#### Тема 2. Психологическая сторона делового общения

#### Тема 2.5 Интерактивная сторона общения

**Цель:** систематизировать и презентовать материал по теме «Интерактивная сторона общения»

**Задание:** Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию

#### Критерии оценки выполненной работы:

| Параметры оценивания   | Критерии оценивания  |
|--|--|
| Критерии оценивания, анализирующие содержание презентации          | Содержание презентации должно отражать цель изучаемой проблемы   |
| Критерии оценивания, анализирующие корректность текста презентации | - отсутствие орфографических ошибок;<br>- использование научной терминологии;<br>- информация должна быть точной, полной, полезной и актуальной.   |
| Критерии оценивания, анализирующие дизайн презентации              | - общий дизайн оформления презентации логично, отвечает требованиям эстетики, дизайн не противоречит содержанию презентации;<br>- диаграммы и рисунки в презентации привлекательны, интересны и соответствуют содержанию;<br>- текст легко читается, фон сочетается с графическими элементами. |

#### Требования к выполнению:

На основе изученного материала по теме оформить презентацию работы

Создавая презентацию вам необходимо определить

- конкретное количество слайдов, назначение каждого из них;
- основные объекты, которые будут размещены на слайдах.

Также необходимо соблюдать требования к оформлению мультимедийных презентаций, слайдов:

1. Стиль
  - соблюдайте единый стиль оформления
  - избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой информации
  - вспомогательная информация не должна преобладать над основной
2. Фон
  - Для фона выбирайте холодные тона (синий, зеленый).
3. Цвет

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста.

Для фона и текста используйте контрастные цвета.

4. Анимационные эффекты

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

#### *Представление информации*

##### 1. Содержание информации

- используйте короткие предложения и слова
- заголовки должны привлекать внимание аудитории

##### 2. Расположение информации на странице

- предпочтительно горизонтальное расположение информации
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

##### 3. Шрифты

- для заголовка – не менее 24
- для информации – 16-18
- нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации
- для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

##### 4. Объем информации

- не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации
- наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

##### 5. Виды слайдов

Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами.

#### **Самостоятельная работа №7**

#### **Тема 2. Психологическая сторона делового общения**

#### **Тема 2.6. Решение кейсов. Конфликты в деловом общении.**

**Цель:** определение своей стратегии поведения в конфликте.

**Задание:** пройти тест, обработать и проанализировать результат.

**Критерии оценки выполненной работы:** результат соответствует классификацию. Аккуратность выполнения; логичность анализа полученного результата; правильность использования терминологии.

#### **Требования к выполнению:**

Используя материалы теста "Определение своей стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)" диагностировать свою доминирующую стратегию в конфликтном взаимодействии.

#### **СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ (ТЕСТ К.ТОМАСА)**

Тест американского социального психолога К.Н.Томаса (1973 г.) позволяет оценить индивидуальную стратегию и тактики поведения в конфликтной ситуации.

**Инструкция:** Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите, пожалуйста, из каждой пары одно утверждение, которое Вам больше подходит, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте и отметьте его.

Например, из первой пары Вы выберите утверждение «а», из второй «б», и запишете: 1а, 2б и так далее.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует.

- А Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
- А Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
- А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
- А Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- А Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- А Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б Я стараюсь добиться своего.
- А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- А Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
- А Я твердо стремлюсь достичь своего.  
Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А Я предлагаю среднюю позицию.  
Б Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.  
Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.  
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
Б Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
Б Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
Б Я отстаиваю свои желания.
23. А Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А Я предлагаю среднюю позицию.  
Б Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А Я предлагаю среднюю позицию.  
Б Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

К.Томас выделяет **пять основных тактик регулирования конфликтов.**

- 1) **противоборство** (соревнование, конкуренция) - тактика стремления удовлетворения своих интересов, невзирая на интересы другого;
- 2) **уступка** - тактика, в противоположность соперничеству, принесения в жертву собственных интересов ради другого, приспособление;
- 3) **компромисс** – тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов каждого участника взаимодействия;
- 4) **избегание** – тактика ухода, отсутствия стремления и к кооперации, и отсутствие к достижению собственных целей;
- 5) **сотрудничество** – тактика поиска альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Обработка результатов

**Ключ.**

Отметьте, пожалуйста, какую тактику Вы выбрали из каждой пары утверждений.

БЛАНК ОТВЕТОВ

| № вопроса | противоборство | сотрудничество | Компромисс | избегание | уступка |
|-----------|----------------|----------------|------------|-----------|---------|
| 1         |                |                |            | а         | б       |
| 2         |                | б              | а          |           |         |
| 3         | а              |                |            |           | б       |
| 4         |                |                | а          |           | б       |
| 5         |                | а              |            | б         |         |
| 6         | б              |                |            | а         |         |
| 7         |                |                | б          | а         |         |
| 8         | а              | б              |            |           |         |
| 9         | б              |                |            | а         |         |
| 10        | а              |                | б          |           |         |
| 11        |                | а              |            |           | б       |
| 12        |                |                | б          | а         |         |
| 13        | б              |                | а          |           |         |
| 14        | б              | а              |            |           |         |
| 15        |                |                |            | б         | а       |
| 16        | б              |                |            |           | а       |
| 17        | а              |                |            | б         |         |
| 18        |                |                | б          |           | а       |
| 19        |                | а              |            | б         |         |
| 20        |                | а              | б          |           |         |
| 21        |                | б              |            | а         |         |
| 22        | б              |                | а          |           |         |
| 23        |                | а              |            | б         |         |
| 24        |                |                | б          |           | а       |
| 25        | а              |                |            |           | б       |
| 26        |                | б              |            |           | а       |
| 27        |                |                |            | а         | б       |
| 28        | а              | б              |            |           |         |
| 29        |                |                | а          | б         |         |

|    |  |   |  |  |   |
|----|--|---|--|--|---|
| 30 |  | б |  |  | а |
|----|--|---|--|--|---|

### Самостоятельная работа №8

#### Тема 2. Психологическая сторона делового общения

#### Тема 2.7. Перцептивная сторона общения.

**Цель:** определение уровня эмпатии.

**Задание:** пройти тест, обработать и проанализировать результат.

**Критерии оценки выполненной работы:** результат соответствует классификатору. Аккуратность выполнения; логичность анализа полученного результата; правильность использования терминологии.

#### Требования к выполнению:

Используя материалы теста "Определение уровня эмпатии (опросник Юсупова)", диагностировать свой уровень эмпатии.

#### ТЕСТ ЭМПАТИЙНОГО ПОТЕНЦИАЛА ЛИЧНОСТИ (И.М. ЮСУПОВ)

**Инструкция:** Прочитав в опроснике утверждения, отметьте ваше мнение, выбрав одну из шести градаций: "не знаю" - 0, "никогда или нет" - 1, "иногда" - 2, "часто" - 3, "почти всегда" - 4, "всегда или да" - 5.

| №  | ОПРОСНИК   | ОТВЕТЫ         |                           |               |              |                        |                         |
|----|--|----------------|---------------------------|---------------|--------------|------------------------|-------------------------|
|    |  | Не знаю<br>"0" | Никогда<br>или нет<br>"1" | Иногда<br>"2" | Часто<br>"3" | Почти<br>всегда<br>"4" | Всегда<br>или да<br>"5" |
| 1. | Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии "Жизнь замечательных людей"             |                |                           |               |              |                        |                         |
| 2. | Взрослых детей раздражает забота старших.  |                |                           |               |              |                        |                         |
| 3. | Мне нравится рассуждать о причинах успехов и неудач других людей.                                    |                |                           |               |              |                        |                         |
| 4. | Среди всех музыкальных передач предпочитаю "Современные ритмы".                                      |                |                           |               |              |                        |                         |
| 5. | Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжают |                |                           |               |              |                        |                         |





|     |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| 32. | Если ребенок плачет, то на есть свои причины.  |  |  |  |  |  |  |
| 33. | Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.                            |  |  |  |  |  |  |
| 34. | Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда задумчивы.                       |  |  |  |  |  |  |
| 35. | Беспорядочных домашних животных следует уничтожать.  |  |  |  |  |  |  |
| 36. | Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему. |  |  |  |  |  |  |

**Обработка результатов** исследования следует начинать с определения достоверности данных. для этого необходимо подсчитать, сколько ответов определенного типа дано на указанные номера утверждения опросника: "не знаю" - 2, 4, 16, 18, 33; "всегда или да" - 2, 7, 11, 13, 16, 18, 23. Кроме того, следует выяснить сколько ответов "всегда или да" получено на оба утверждения в следующих парах: 7 и 17, 10 и 18, 17 и 31, 22 и 35, 34 и 36; сколько ответов "всегда или да" получено для одного из утверждений в парах: 1 и 3, 3 и 36, 17 и 28.

Если общая сумма 5 и более, то результат исследования не достоверен, 4 - сомнителен, не более 3 - результат может быть признан достоверным.

Опросник содержит 6 диагностических шкал эмпатии, выражающих отношение к родителям, животным, старикам, детям, героям художественных произведений, незнакомым людям.

#### **Диагностические шкалы эмпатии**

| Название шкалы                                | Номер утверждения |
|---|-------------------|
| Эмпатия с родителями                          | 10, 13, 16        |
| Эмпатия с животными                           | 19, 22, 25        |
| Эмпатия со стариками                          | 2, 5, 8           |
| Эмпатия с детьми                              | 26, 29, 35        |
| Эмпатия с героями художественных произведений | 9, 12, 15         |
| Эмпатия с незнакомыми людьми                  | 21, 24, 27        |

Необходимо подсчитать количество баллов по каждой шкале и общее количество баллов. Неравномерное распределение количества баллов по шкалам свидетельствует о разном проявлении эмпатии в отношениях с окружающими людьми. Чем выше результаты по шкале, тем выше уровень эмпатического понимания. Общее количество баллов свидетельствует о следующих уровнях эмпатии:

**От 82 до 90 баллов.** Очень высокий уровень эмпатичности. У вас болезненно развито сопереживание, вы очень чутко реагируете на настроение собеседника. Люди часто обрушивают на вас свое эмоциональное состояние, взрослые и дети охотно доверяют свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты. Беспокойство за родных и близких не покидает вас. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от холодного приветствия знакомого. Ваша впечатлительность не дает заснуть. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Позаботьтесь о своем психическом здоровье.

**От 63 до 81 балла.** Высокая эмпатичность: вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится "читать" их лица и "заглядывать" в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Окружающие ценят вас за душевность. Должно быть, дети тянутся к вам. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

**От 37 до 62 баллов.** Нормальный уровень эмпатичности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас "толстокожим", но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что ее правильно примут. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому,

случается, их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, что мешает вашему полноценному восприятию людей.

**От 12 до 36 баллов.** Низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы - сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же: случаются моменты, когда чувствуете свою отчужденность окружающие не слишком жалуют вас своим вниманием. Но это исправимо, если вы станете пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

**0 баллов и менее 12.** Очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и людьми, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в затруднительном положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно и не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

#### **Самостоятельная работа №9**

##### **Тема 2. Психологическая сторона делового общения**

**Тема 2.8.** Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ.

**Цель:** изучить и систематизировать материал о влиянии имиджа на восприятие человека.

**Задание:** Подготовить самопрезентацию.

##### **Требования к выполнению.**

Подготовка самопрезентации должна способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Ее выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

**Критерии оценки выполненной работы:** соответствие содержания самопрезентации изучаемому вопросу; грамотность формулирования собственной позиции, оценки и ее аргументация.

#### **Рекомендуемые источники информации:**

1. Интернет-ресурсы
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znanium.com>
3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).
5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

#### **Последовательность выполнения:**

1. Прочитайте материал учебников и интернет-источники.
2. Выпишите приоритетные качества, которые вас характеризуют.
3. Выберите качества, которые достались вам от природы; качества, которые характеризуют вас с профессиональной стороны; нравственные ценности и способность к межличностному общению; жизненный и профессиональный опыт личности.
4. Проанализируйте свой имидж.
5. Выделите стороны своего имиджа, над которыми вам еще необходимо поработать.

#### **Самостоятельная работа №10**

##### **Тема 3. Технологии делового общения**

**Тема 3.1.** Культура общения по телефону

**Цель:** раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания

**Задание:** Составление опорного конспекта по теме.

**Критерии оценки выполненной работы:** соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

##### **Требования к выполнению:**

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации составить опорный конспект по теме в соответствии с планом.

План:

1. Подготовка к деловому разговору по телефону.
2. Длительность деловой беседы по телефону.
3. Выражения, которых следует избегать.
4. Выражения, рекомендованные для делового общения по телефону.

5. Особенности делового телефонного разговора.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Интернет-ресурсы

2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znanium.com>

3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).

4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).

5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

**Самостоятельная работа №11**

**Тема 3. Технологии делового общения**

**Тема 3.2. Деловая беседа**

**Цель:** раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания

**Задание:** Составление опорного конспекта по теме; определение правил деловой беседы.

**Критерии оценки выполненной работы:** соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

**Требования к выполнению:**

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации записать основные понятия темы.

Определите правила беседы, продолжив фразу.

1. Если к вам обращаются, то вы должны...
2. Если с вами разговаривают, то вы должны...
3. Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны...
4. Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны...
5. Если вы не можете сказать ничего уместного, то...

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Интернет-ресурсы

2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znanium.com>

3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).

4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).

5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

**Самостоятельная работа №12**

**Тема 3. Технологии делового общения.**

**Тема 3.3. Развитие навыков ведения переговоров**

**Цель:** изучить и систематизировать материал о ведении переговоров.

**Задание:** Написание сообщения по теме (на выбор студентов).

**Требования к выполнению.**

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

| Тема сообщения   | Ф.И. студента |
|--|---------------|
| 1. Психология слушания   |               |
| 2. Общение и характер человека   |               |
| 3. Стратегии взаимодействия при ведении переговоров                                      |               |
| 4. Тактика ведения переговоров   |               |
| 5. Как отвечать на возражения  |               |
| 6. Структура переговоров и требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры. |               |
| 7. Аргументация.   |               |

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.

4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

**К сообщению предъявляются следующие требования:**

- 1) четкость построения;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументаций;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 6) конкретность изложения результатов работы;
- 7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

**Критерии оценивания сообщения:**

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;
- качество публичного выступления – 1 балл.

**Самостоятельная работа №13**

**Тема 3. Технологии делового общения.**

**Тема 3.4. Психология публичного выступления**

**Цель:** изучить и систематизировать материал об организации, подготовке и проведения публичного выступления.

**Задание:** Подготовить публичное выступление по теме (на выбор студентов).

**Требования к выполнению.**

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы выступления.

| Тема сообщения  | Ф.И. студента |
|---|---------------|
| 1. Зачем нужны дипломы  |               |
| 2. Автомобиль: источник опасности или новое качество жизни?         |               |
| 3. Могут ли все быть счастливыми?                                   |               |
| 4. Надо ли бороться с курением?                                     |               |
| 5. Стоит ли ходить в кинотеатр, если дома большой плазменный экран? |               |
| 6. Что выбрать: интересную работу или высокую зарплату?             |               |
| 7. Молодой специалист для предприятия: проблема или приобретение?   |               |
| 8. Нужна ли контрацепция?   |               |
| 9. Зачем нужны экзамены?  |               |

На качество выступления существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при составлении публичного выступления могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

К публичному выступлению предъявляются следующие требования:

- 1) четкость построения композиции: вступление, завязка, основная часть, заключение;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументации: использовать не менее трех аргументов на каждый тезис;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

В печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

**Самостоятельная работа №14**

**Тема 3. Технологии делового общения.**

**Тема 3.5. Ведение дискуссии. Аргументация.**

**Цель:** систематизировать знания о ведении дискуссии.

**Задание:** Заполнение таблицы "Мифы и реальность представлений о споре".

**Критерии оценки выполненной работы:** соответствие заполненной таблицы заданию; аккуратность и правильность заполнения таблицы; логичность; правильность использования терминологии.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Интернет-ресурсы
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znaniium.com>
3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).
5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

| ЗАБЛУЖДЕНИЕ  | РЕАЛЬНОСТЬ |
|--|------------|
| В споре рождается истина.  |            |
| Продолжительность спора напрямую зависит от важности предмета спора. |            |
| В споре выигрывает тот, на чьей стороне правда.                      |            |
| Чем эмоциональнее, тем убедительнее.                                 |            |
| Кто больше говорит, у того больше шансов выиграть спор.              |            |
| Победивший в споре получает уважение и признание побежденного.       |            |

### Самостоятельная работа №13

#### Тема 3. Технологии делового общения.

**Тема 3.6.** Развитие навыков делового общения на собеседовании при трудоустройстве.

**Цель:** изучить и систематизировать материал о подготовке, прохождении собеседования при устройстве на работу.

**Задание:** Написать резюме.

**Требования к выполнению.**

Написание резюме должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить вас на встречу.

Главный принцип резюме: - подчеркнуть все положительные моменты и сделать незаметным, насколько это возможно, то, что вашей сильной стороной не является.

Нужно написать такое резюме:

- чтобы потенциальный работодатель воспринял, что такое резюме является источником ваших биографических данных и информации о вашем профессиональном опыте;

- чтобы оно давало дополнительные сведения, которые заинтересуют работодателя и позволят подготовиться к проведению полноценного интервью с вами;

- чтобы такое резюме отвечало на вопрос, соответствуете ли вы требованиям, установленным работодателем для данной работы.

Чтобы написать хорошее резюме, необходимо следовать принципу избирательности. Информацию для резюме следует отбирать, исходя из его целей, то есть в резюме стоит включать описание именно тех аспектов вашего опыта, которые значимы для позиции, на которую вы претендуете.

Резюме - официальный документ, правила написания которого регламентированы руководством по делопроизводству.

#### Объем и требования к оформлению резюме

Необходимо продумать несколько вариантов резюме - для отправления по почте (или вручения лично), по факсу, в электронном виде по E-mail. Однако тексты должны быть идентичными. Различаться может оформление - удачно подобранная фотография украсит резюме, но подумайте, как она будет выглядеть, полученная по факсу.

1.Первое незыблемое правило - объем резюме не может превышать одной, максимум двух страниц формата А4, причем желательно, чтобы ключевая информация находилась на первой странице. Если же объем этого не позволяет, то

подумайте, какой информацией вы можете пожертвовать. Однако, если у человека большой опыт работы, это создает определенные сложности и ограничения, но при наборе резюме на компьютере, есть возможность обойти это правило: измените размер шрифта, хотя это и не желательно - резюме должно читаться легко.

2. Если резюме занимает больше одной страницы, в конце страниц указывается, что продолжение находится на следующем листе. На всех листах, кроме первого печатается номер листа и указывается фамилия.

3. Если по объему резюме получилось на одну неполную страницу, информацию необходимо расположить так, чтобы страница была полностью занята текстом.

4. Чтобы написать "правильное" резюме, необходимо использовать один шрифт, желательно Times New Roman либо же Arial. Множество шрифтов разных размеров нечитабельны! Строгий стиль оформления - неперемное условие. Не стоит также демонстрировать возможности фильтров Adobe Photoshop: резюме - это документ.

5. Что касается размера шрифта, то стандартным для резюме считается шрифт 12-го размера. Необходимо, чтобы все содержимое было одного размера.

6. Каждый раздел резюме должен быть отделен от предыдущего.

7. Заголовки лучше выделять жирным и/или подчеркиванием.

8. Обязательно проверьте правописание (кнопочка F7 в редакторе Word). У резюме с ошибками нет никаких шансов.

9. Резюме должно быть написано простым языком.

10. Для документов такого типа рекомендуется следующая разметка страницы: верхнее поле - 2 см, правое - 2 см, нижнее - 2 см, левое 2,5 см. Допускается сужение поля на сантиметр и вместо стандартного 12-го размера шрифта использование 10-го. В то же время вариант с уменьшением шрифта приемлем только в том случае, если резюме будет отправлено работодателю по E-mail-у или вручено лично. В случае отправления резюме по факсу, размер шрифта меньше 12 лучше не использовать, иначе резюме невозможно будет прочитать.

11. Для резюме используется бумага белого цвета, хорошего качества.

## **Самостоятельная работа №16**

**Тема 4. Этика и культура поведения.**

**Тема 4.1. Профессиональная этика.**

**Цель:** систематизировать знания об этических нормах профессиональной деятельности.

**Задание:** Разработка кодекса этики своей специальности.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Интернет-ресурсы

2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2013. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: <http://znaniium.com>
3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
4. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).
5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

### **Дополнительная информация:**

Кодекс профессиональной этики представляет собой специализированный документ, действующий в отношении представителей определенного профессионального сообщества. Такими актами обычно устанавливаются нормы профессионального поведения, особенности взаимоотношений с клиентами, меры дисциплинарной ответственности и порядок привлечения к ней.

Существующая тенденция к созданию саморегулируемых профессиональных сообществ в российской правовой среде вызвала необходимость разработки специальных документов – кодексов профессиональной этики. Такие акты принимаются руководящими органами определенного сообщества и распространяются на всех его членов. Нормы, которые включаются в кодекс профессиональной этики, преимущественно имеют морально-нравственный и процедурный характер, часто их нарушение не влечет одновременного нарушения действующего законодательства. Тем не менее, органы соответствующего профессионального сообщества могут привлекать нарушителей к дисциплинарной ответственности, лишать специального статуса, что также закрепляется в таких кодексах.

**Пример 1.** Кодекс этики Американского общества государственного управления. Американское общество государственного управления (ASPA) ставит своей целью развитие теории, практики и искусства государственного управления. Общество подтверждает свою ответственность за развитие духа профессионализма его членов и за повышение осознания этических принципов в государственной службе на своем примере. С этой целью мы, члены Общества, обязуемся следовать принципам:

- Служить интересам общества.
- Ставить интересы общества выше собственных.
- Уважать конституцию и закон.

- Уважать, поддерживать и изучать постановления правительства и законы, которые определяют обязанности государственных служб, работников и всех граждан.
- Проявлять личную честность.
- Соблюдать нормы безупречного поведения во всех видах деятельности, чтобы способствовать росту доверия к государственной службе.
- Поддерживать организации, соблюдающие нормы этики.
- Развивать индивидуальные способности и содействовать профессиональному росту других членов организации.
- Стремиться к совершенствованию профессионального мастерства.

**Пример 2.** Кодекс этики Международной ассоциации управления городов/округов. В цели этой ассоциации входит повышение профессионального уровня руководителей администраций городов, округов и других муниципальных служб. Для реализации этих задач каждый член Международной ассоциации управления городов/округов должен руководствоваться определенными этическими принципами:

1. Поддерживать идеи эффективного демократического местного управления, осуществляемого выборными чиновниками; считать профессиональное управление важной предпосылкой выполнения данной задачи.
2. В качестве облеченного доверием народа государственного служащего утверждать значимость и ценность услуг, оказываемых структурами управления, и осуществлять конструктивный, творческий и практический подход к делам города с чувством ответственности перед обществом.
3. Следовать высшим идеалам чести и честности во всех общественных и личных взаимоотношениях с тем, чтобы каждый член ассоциации мог заслужить уважение и доверие избранных должностных лиц, других чиновников, служащих и общественности.
4. Признавать, что основной функцией управления на местах всегда является служение интересам народа.
5. Вносить предложения по вопросам руководства избираемым должностным лицам, обеспечивая их необходимыми данными и рекомендациями по вопросам политики в качестве основ для принятия решений и постановки задач; претворять в жизнь политику избираемых должностных лиц.
6. Признавать, что избранные представители народа наделены полномочиями определять муниципальную политику; в то время как ответственность за ее исполнение лежит на кадровых чиновниках - членах ассоциации.
7. Воздерживаться от участия в выборах в законодательные органы, непосредственно регулирующие работу данной администрации, как и от участия в других видах политической деятельности, которая могла бы помешать выполнению профессиональных административных обязанностей.

8. Считать своим долгом постоянно совершенствовать собственное профессиональное мастерство, повышать компетенцию других членов ассоциации в использовании технологий управления.

9. Информировать местную общественность о деятельности муниципалитета; содействовать общению между гражданами и муниципальными чиновниками; поощрять дружелюбие и вежливость в обслуживании населения; стараться улучшить качество и имидж государственной службы.

10. Сопrotивляться любому постороннему вмешательству в выполнение своих профессиональных обязанностей, помня, что все сотрудники должны содействовать проведению официальной политики без проявлений предвзятости, руководствуясь принципами морали и справедливости.

11. При рассмотрении кадровых вопросов, связанных с новыми назначениями, изменениями зарплаты, продвижениями по службе или дисциплинарными взысканиями, принимать решения справедливо и беспристрастно, учитывая заслуги работников.

12. Не искать привилегий, помнить, что самовосхваление или возвышение, а также выгоды, полученные за счет использования конфиденциальной информации или злоупотребления рабочим временем, является нечестным поведением.