Министерство образования Иркутской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области   
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Учебно-методическое пособие по выполнению внеаудиторных домашних  
контрольных работ для студентов заочной формы получения образования учебной дисциплины

**Деловая культура**

Основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

**43.02.11 Гостиничный сервис**

по программе базовой подготовки

Введение

Соблюдение этикета деловых отношений является важной составляющей успеха современной компании. Знание и применение его норм и правил облегчают взаимодействие сотрудников на всех уровнях организации, помогают коллегам найти общий язык и построить деловые отношения на основе вежливости и доброжелательности, в целом способствуют укреплению положительного имиджа работников и фирмы.

Деятельность, помощника руководителя, относиться к типу специальностей «человек-человек», поскольку главное содержание труда здесь сводиться к взаимодействию между людьми. Особенности специальности «человек-человек»: напряжённость труда, быстрая динамика изменений взаимоотношений между людьми. Человеку данного типа специальности требуется постоянная мобилизация и готовность к социальным контактам, стремление понимать других людей, желание помочь им; эмоциональная устойчивость и уравновешенность; аккуратность во внешнем облике; умение управлять своим состоянием и ситуацией; умение разбираться в людях; терпение, тактичность, приветливость, инициативность в деловых отношениях, а также ответственность перед людьми.

Для работы в качестве секретаря (людей данной специальности часто называют «правой рукой» руководителя) важно обладать такими качествами, как эмоциональная устойчивость; пунктуальность; аккуратность; организованность; ответственность; доброжелательность, тактичность; последовательность в делах; настойчивость и твёрдость; общительность; способность планировать свою работу; склонность к работе с документами.

Для того чтобы деловые отношения были эффективными, человеку данной специальности необходимо научиться в своей деятельность соблюдать правила этикета и нормы этического взаимодействия.

Настоящие методические рекомендации предназначены для студентов заочной формы обучения.

Программа курса «Профессиональная этика и психология делового общения» состоит из ряда тем. Все составные части изучаемого предмета имеют общее связующее их звено. Изучение курса ведётся в последовательности позволяющей наиболее глубоко изучить основополагающие принципы и особенности «Профессиональной этики и психологии делового общения».

.

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
   ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

**1.1Общие положения**

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения должны выполнить контрольную работу по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения».

**Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

-применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

-основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

-особенности профессиональной этики и психология делового общения служащих государственных и организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Выполнение контрольной работы является составной частью учебного процесса и формой самостоятельной работы студента. Выполнение данного вида работы позволяет приобрести навыки и умения грамотно использовать документы, учебную и специальную литературу.

Цель контрольных работ – закрепить теоретические знания, выработать навыки самостоятельной работы с литературой и с электронными ресурсами по данному курсу, применить основные положения курса при работе по специальности.

К выполнению контрольных работ следует подходить творчески. Качество её оцениваются по тому, насколько правильно и самостоятельно выполнены работы и в какой степени использована рекомендованная литература. В выполненных работах необходимо показать умение анализировать, систематизировать и обобщать изучаемый материал.

В разделе 2 методических рекомендаций приведен список тем с перечнем вопросов, которые следует осветить в своих работах. Указаны также ссылки на электронные источники и номера литературных источников из общего перечня литературы, которые необходимо изучить при выполнении контрольных работ по данной теме.

При подготовке к выполнению самостоятельных работ рекомендуется использовать учебники и электронные ресурсы.

**2.ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

**2.1.Содержание дисциплины**

**Раздел 1. Этика и культура поведения**

**Тема 1.1. Этика как наука. Основные этические категории. Профессиональная этика** (Общение: формы, виды, типы, функции, вербальное и невербальное общение).

**Тема 1.2 Культура телефонного общения** (Этикет в деловом диалоге по телефону; Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам; Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы).

**Тема 1.3 Деловая переписка** (Виды деловых писем, визитная карточка, заявление, рефлексивное слушание).

**Раздел 2. Эстетическая и организационная культура**

**Тема 2.1 Имидж (**Понятие «Имидж». Имидж в структуре мира Типы имиджа. Основные составляющие делового имиджа (внешний облик, манера поведения, речь, умение общаться с людьми)).

**Тема 2.2 Интерьер рабочего помещения** (Общие сведения о дизайне; его сущность и роль в создании интерьера рабочего помещения. Основные понятия интерьера. Эстетические требования: к интерьеру, оборудованию, условиями функционирования).

**Раздел 3. Личность как объект изучения психологии**

**Тема 3.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении** (Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности. Особенности темперамента, типы нервной системы. Характер и воля).

**Тема 3.2. Эмоции и чувства** (Понятие «Эмоции», «Чувства», класси­фикации эмоций (Стенические, Астенические), виды эмоций (Настроение Аффект)).

**Раздел 4. Психологические аспекты профессионального**

**межличностного делового общения**

**Тема 4.1. Общение как социально –психологическая проблема** (Общение — основа человеческого бытия. Классификация общения. Характеристика и содержание общения. Стили общения).

**Тема 4.2. Деловое общение его виды и формы** (Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловое общение в рабочей группе. Вопросы собеседников и их психологическая сущность).

**Тема 4.3. Психологические аспекты переговорного процесса** (Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Создания благоприятного психологического климата во время переговоров).

**Тема 4.4. Невербальные особенности в процессе делового общения** (Кинесические особенности невербального общения (жесты, поза, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения).

**Раздел 5. Конфликты в деловом общении и пути разрешения**

**Тема 5.1. Конфликт и его структура. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях** (Понятие конфликта, его сущность. Классификация конфликтов. Межгрупповой конфликт. Внутригрупповой конфликт. Межличностный конфликт. Внутриличностный конфликт).

**Тема 5.2 Правила поведения в конфликтных ситуациях** (Особенности поведения человека в конфликте. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций).

**2.2 ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

Вариант контрольной работы студент определяет по таблице, исходя из начальной буквы своей фамилии.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Начальная буква фамилии** | **Номер**  **варианта** | **Начальная буква фамилии** | **Номер**  **варианта** | **Начальная буква фамилии** | **Номер**  **варианта** |
| А | 1 | К | 1 | Ф | 1 |
| Б | 2 | Л | 2 | Х | 2 |
| В | 3 | М | 3 | Ц | 3 |
| Г | 4 | Н | 4 | Ч | 4 |
| Д | 5 | О | 5 | Ш | 5 |
| Е | 6 | П | 6 | Щ | 6 |
| Ё | 7 | Р | 7 | Э | 7 |
| Ж | 8 | С | 8 | Ю | 8 |
| З | 9 | Т | 9 | Я | 9 |
| И | 10 | У | 10 |  |  |

**1вариант**

1. Теоретический вопрос:

Общие сведения об этической культуре (Этика, мораль, категории этики).

1. Практическое задание:

Напишите образец делового письма: Резюме и письмо с просьбой о приёме на работу (используйте учебник В.В. Усов «Деловой этикет»).

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Профессиональная этика (Профессиональные моральные нормы, формы общения).

2. Практическое задание:

Определите, к какому типу относятся конфликты:

а) Администрация предъявляет сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы и он не знает, как поступить;

б) Руководитель не оценил работу подчинённого и этим обидел его;

в) При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Деловая беседа (беседа как необходимый элемент развития личных контактов и деловых отношений).

2. Практическое задание:

Напишите образец делового письма- уведомления (используйте учебник В.В. Усов «Деловой этикет»).

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Деловая переписка. Виды деловых писем.

2. Практическое задание:

Напишите, какие основные требования предъявляются к внешнему виду деловой женщины (одежда, причёска, макияж, рекомендуемые цветовые сочетания элементов женской одежды).

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Темперамент (Дать психологическую характеристику каждому типу темперамента).

2. Практическое задание:

Напишите, какие знаки, жесты позы входят в арсенал средств, используемых в качестве невербальных средств общения при деловой встрече в офисе.

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Эмоциональный мир личности (в чём состоит отличие эмоций от чувств).

2. Практическое задание:

Напишите требование к образцовому телефонному разговору (каким должен быть телефонный разговор, что нельзя делать во время телефонного разговора).

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Конфликт его структура (раскройте содержание понятия конфликт).

2. Практическое задание:

Опишите внешний облик делового мужчины (рекомендуемые цветовые сочетания элементов мужской одежды, какую роль играют аксессуары в туалете мужчины).

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Речевой этикет (элементы речевого этикета, формы общения).

2. Практическое задание:

Какие требования предъявляют к оформлению офиса помощника руководителя (на какие детали вы обратите внимание при оформлении рабочего места, рекомендуемые цветовые сочетания обоев, штор).

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Правила поведения в конфликтах (что запрещено в конфликтах)

2. Практическое задание:

Напишите, какие принципы этики лежат в основе выбора подарка (для родственников, друзей, сотрудников; какие предметы не принято дарить и по каким причинам).

1. **вариант**

1.Теоретический вопрос:

Внешний облик человека (какие требования предъявляют к внешнему виду делового человека).

2. Практическое задание:

Напишите примеры метких пословиц и поговорок, в которых отражаются знания житейской психологии.

**3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ**

Вопрос, являющийся темой контрольной работы, должен быть освещен на основе изучения рекомендованной литературы, как правило, шире и обстоятельнее, нежели он изложен в учебной литературе либо изучается в ходе учебных занятий.

По дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения» предусматривается выполнение домашних контрольных работ в виде реферата, сообщения, презентации, составления схем, выполнения макетов, заполнения документов.

Цель реферата – самостоятельная работа по конкретной тематике с использованием лекционного материала, основной и дополнительной литературы.

Оформляется контрольное задание (реферат) на листах формата А 4 в печатном виде, объем не менее 5 листов, шрифт Times New Roman, 14 пт; интервал 1,5. Поля: левое - 20 мм., правое - 10 мм., верхнее и нижнее поля 20

мм..

1. **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

**Основные источники:**

1.Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.— М.: ИНФРА-М, 2008.

2.Современный психологический словарь /сост. И общ. ред Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко-СПб.: Прайм- Еврознак, 2008.

3.Сухов А.Н. Социальная психология. Учеб. пособие: Рекомендовано ФГУ «ФИРО».- 8-e изд., стер., 2009.

4.Шеламова. Г. М.Этикет делового общения: Учебник для начального и среднего профессионального образования, по социально-экономическим специальностям – 2-е изд., стереотип. – М.: Academia, 2008 .

**Дополнительные источники:**

1. Азарных Т. Д. Основы психологии. Воронеж: ВГТА, 2008.

2.Азарных Т. Д. Практикум по психологии. - Воронеж: ВГТА, 2009.

3.Богданов Е. Н. Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009.

4.Майерс Д. Социальная психология. Учебник. 2-е изд., - СПб.; М.; Харьков; Минск: Питер, 2009.

5.Психологический словарь. / Ред. колл. Давыдов В. В. и др. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Педагогика-Пресс, 2009.

6.Столяренко Л. Д. Основы психологии. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.

**Интернет ресурсы:**

1.Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.biznet.ru/index.php>

2.Портал корпоративная деловая культура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/korporativnaya-kultura-delovogo-obshcheniya>

3.Психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.anypsy.ru>

Приложение 1.  
***Образец оформления титульного листа***  
Министерство образования Иркутской области  
Государственное автономное профессиональное

образовательное учреждение Иркутской области  
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Домашняя контрольная работа   
по дисциплине: «Название дисциплины»  
студента (студентки) заочного отделения  
группы  (наименование)  
Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)  
  
Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
Вариант № \_\_\_  
  
Проверил: преподаватель (название дисциплины)  
  
Ф.И.О.  
  
Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)  
  
Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Байкальск

2017 г.