

Главное управление образования Гомельского областного  
исполнительного комитета  
Учреждение образования «Буда-Кошелевский государственный  
аграрно-технический колледж»

## ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические указания по изучению учебного предмета и выполнению  
домашней контрольной работы для обучающихся на отделении  
заочной формы получения образования

Специальность:

5-04-0812-01 «Техническое обслуживание и ремонт сельскохозяйственной  
техники»;

5-04-0812-03 «Эксплуатация энергетического оборудования в сельском  
хозяйстве»

Буда-Кошелево 2025 г.

Методические рекомендации разработаны на основе примерного тематического плана (приложение к примерному учебному плану по специальности, утверждённого Министерством образования 31.10.2022 № 117)

Разработчик(и): Болванович О.М., преподаватель.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании цикловой комиссии преподавателей естественно-математических и общетехнических предметов

Протокол № 12 от 28 августа 2025

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ В. Е. Азарушкин

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебный предмет «Деловые коммуникации» предусматривает изучение базовых техник и приемов, необходимых для эффективной коммуникации в деловом общении, психологических особенностей деловых отношений, в том числе тактик и стратегий разрешения конфликтных ситуаций, различных форм делового общения и средств самопрезентации в деловых коммуникациях.

В процессе преподавания учебного предмета «Деловые коммуникации» необходимо учитывать межпредметные связи программного учебного материала с такими учебными предметами, как «Охрана труда», «Основы экономики организации и предпринимательской деятельности», «Основы права», «Информационные технологии».

В ходе изучения учебного материала следует руководствоваться актами законодательства, регламентирующими область профессиональной деятельности, соблюдать единство терминологии и обозначений, обеспечивать формирование универсальных и профессиональных компетенций, установленных в образовательном стандарте по соответствующей специальности.

В результате изучения учебного предмета «Деловые коммуникации» учащиеся должны:

знать:

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации, особенности современного информационного поля делового общения;
- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами, основы межкультурных отношений в менеджменте;
- основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные этические аспекты устной и письменной речи;
- методы формирования и поддержания этического климата в организации, навыками этики делового общения;
- содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия, значение организационных коммуникаций в функционировании организации, этические нормы и принципы делового взаимодействия;
- подходы к организации подготовки и проведения деловой беседы, совещания, презентаций, публичных выступлений, переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

уметь:

- использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков, использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнёром;
- владеть методами формирования и поддержания этического климата в организации, навыками этикета делового общения;
- применять структурные и межличностные методы управления конфликтами, проводить мероприятия по профилактике и мониторингу конфликтных ситуаций, эффективно выполнять свои функции, учитывая специфику межкультурной среды;
- организовывать подготовку и проведение деловой беседы, совещаний, презентаций, публичных выступлений, переговорных процессов, в том числе с использованием современных средств коммуникации, составлять документы внутренней и внешней переписки;
- владеть коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи.

Для закрепления теоретического материала и формирования у учащихся необходимых умений предусмотрено выполнение практических занятий.

В целях контроля усвоения программного учебного материала предусмотрено проведение одной обязательной контрольной работы.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Раздел, тема	Количество часов	
	всего	в том числе на практические занятия
<b>Введение</b>	1	
Тема 1. Теоретические подходы к изучению деловых коммуникаций	1	
Тема 2. Деловая коммуникация, её сущность и характеристика	2	
Тема 3. Функции, виды и формы деловой коммуникации	2	
Тема 4. Структура и правила эффективной коммуникации в деловой среде.	2	
Тема 5. Правила отдельных форм и видов коммуникаций в деловом стиле	4	2
Тема 6. Практические аспекты деловой коммуникации	2	
Тема 7. Устные и письменные деловые коммуникации	2	
Тема 8. Управление деловыми коммуникациями	6	4
Тема 9. Этика деловой коммуникации: этические нормы и принципы	2	
Тема 10. Понятие личности и её структура	2	
Тема 11. Личность как субъект деловых коммуникаций	4	2
Тема 12. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации	3	2
<i>Обязательная контрольная работа</i>	1	
Тема 13. Восприятие и формирование имиджа в процессе деловой коммуникации	2	
<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>10</b>

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Домашняя контрольная работа проводится с целью текущего контроля самостоятельной деятельности учащихся заочной формы обучения и ее координации в межсессионный период.

Контрольная работа выполняется после самостоятельного изучения учебного предмета.

Вариант контрольной работы состоит из трех теоретических вопросов, четвертое задание - практическое. Номера вопросов и задания определяются по двум последним цифрам шифра из таблицы распределения вопросов и заданий.

Контрольная работа выполняется разборчивым почерком в ученической тетради с пронумерованными страницами (20-24 страницы). Общий объем работы не регламентируется. На каждой странице следует оставить поля 30-40 мм для замечаний рецензента. Вопросы контрольной работы следует переписывать полностью с указанием номеров по таблице распределения вопросов.

Домашняя контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме. Все вопросы должны быть отвечены. Ответы должны быть полными и точными. Дословное переписывание учебной литературы не допускается. В тексте можно использовать только общепринятые сокращения слов.

Текстовая часть контрольной работы должна быть снабжена графиками, схемами, эскизами, диаграммами и т. п., выполненными чётко и аккуратно (допускается ксерокопия).

В текстовой и графической части следует соблюдать единство терминологии, обозначений и единиц величин в соответствии с действующими стандартами ЕСКД и Международной системы единиц (СИ).

В конце контрольной работы приводится перечень использованной литературы с указанием фамилии автора, названия работы, места и года издания, тома и количества страниц. Фамилии авторов располагают в алфавитном порядке, нумеруют арабскими цифрами.

Если в работе используются выписки из правовых источников или другой литературы, то их заключают в кавычки, а рядом, в скобках, указывают номер источника в перечне литературы и страницу.

Выполненная домашняя контрольная работа датируется и подписывается учащимся, оформляется титульный лист.

Выполненная в соответствии с заданием домашняя контрольная работа предоставляется в учреждение образования на рецензирование в сроки, установленные учебным графиком. По результатам выполнения домашней контрольной работы выставляется зачет.

В случае возникновения трудностей при самостоятельном изучении учебного предмета и выполнении контрольной работы, учащиеся могут обращаться за консультацией в учреждение образования.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ:**

Отметка «зачтено» выставляется при условии:

- работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, ответы на все теоретические вопросы даны полно, последовательно, в требуемых случаях иллюстрированы схемами, графиками, диаграммами и др., правильно употребляются научно-техническая терминология, ГОСТы, нормативы.
- практические задания выполнены верно, ход решения пояснен;
- работа аккуратно оформлена, приведен список использованных источников.

Работа может быть зачтена, если она содержит единичные несущественные ошибки:

- опiski, не искажающие сути ответа на теоретические вопросы;
- неточности, допущенные при ответе на теоретические вопросы;
- отсутствие выводов в процессе выполнения практических заданий;
- при отсутствии списка использованной литературы или же не соответствии его оформленному стандарту.

Работа не зачитывается и возвращается учащемуся на доработку с подробной рецензией, если в ней:

- не раскрыто основное содержание вопросов задания;
- ответы на теоретические вопросы полностью переписаны из учебной литературы, без адаптации к контрольному заданию;
- отдельные вопросы в работе освещены не в соответствии с вариантом задания;
- неправильно употребляются научно-техническая терминология, ГОСТы, нормативы, единицы измерения;
- при выполнении заданий неправильно выбрана форма и допущены грубые ошибки в действиях.

Контрольная работа, выполненная небрежно, неразборчивым почерком, а также не по заданному варианту, возвращается учащемуся без проверки, с указанием причин возврата.

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ВАРИАНТАМ

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра																			
	0		1		2		3		4		5		6		7		8		9	
<b>0</b>	1	20	2	21	3	22	4	23	5	24	6	25	7	26	8	27	9	28	10	29
	40	(61)	41	(62)	42	(63)	43	(64)	44	(65)	45	(66)	46	(67)	47	(68)	48	(69)	49	(70)
<b>1</b>	11	30	12	31	13	32	14	33	15	34	16	35	17	36	18	37	19	38	1	39
	50	(71)	51	(72)	52	(73)	53	(74)	54	(75)	55	(76)	56	(77)	57	(78)	58	(79)	59	(62)
<b>2</b>	2	37	3	36	4	35	5	34	6	33	7	34	8	32	9	31	10	30	11	29
	60	(63)	40	(64)	41	(65)	42	(66)	43	(67)	44	(68)	45	(69)	46	(70)	47	(71)	48	(72)
<b>3</b>	12	28	13	27	14	26	15	25	16	24	17	23	18	22	19	21	1	37	2	36
	49	(73)	50	(74)	51	(75)	52	(76)	53	(77)	54	(78)	55	(79)	56	(61)	57	(62)	58	(63)
<b>4</b>	3	35	4	34	5	33	6	32	7	31	8	30	9	29	10	28	11	27	12	26
	59	(64)	60	(65)	41	(66)	42	(67)	43	(68)	44	(69)	45	(70)	46	(71)	47	(72)	48	(73)
<b>5</b>	13	25	14	24	15	23	16	22	17	21	18	20	19	39	2	20	3	21	4	22
	49	(74)	50	(75)	51	(76)	52	(77)	53	(78)	54	(79)	55	(61)	56	(62)	57	(63)	58	(64)
<b>6</b>	5	23	6	24	7	25	8	26	9	27	10	28	11	29	12	30	13	31	14	32
	59	(65)	60	(66)	40	(67)	41	(68)	42	(69)	43	(70)	44	(71)	45	(72)	46	(73)	47	(74)
<b>7</b>	15	33	16	34	17	35	18	36	19	37	1	22	2	23	3	24	4	25	5	26
	48	(75)	49	(76)	50	(77)	51	(78)	52	(79)	53	(61)	54	(62)	55	(63)	56	(64)	57	(65)
<b>8</b>	6	27	7	28	8	29	9	30	10	31	11	32	12	33	13	34	14	35	15	36
	58	(66)	59	(67)	60	(68)	40	(69)	41	(70)	42	(71)	43	(72)	44	(73)	45	(74)	46	(75)
<b>9</b>	16	37	17	20	18	38	19	39	1	27	2	28	3	29	4	30	5	31	6	21
	47	(76)	48	(77)	49	(78)	50	(79)	51	(71)	52	(62)	53	(63)	54	(64)	55	(65)	56	(66)

## **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

1. Опишите сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
2. Опишите структуру, содержание и механизмы общения.
3. Опишите сущность деловых коммуникаций. Охарактеризуйте виды и функции деловых коммуникаций.
4. Сформулируйте роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
5. Обоснуйте значение деловых коммуникаций в процессе развития организации.
6. Опишите сущность невербального общения. Перечислите и охарактеризуйте невербальные средства общения.
7. Охарактеризуйте процесс коммуникации и опишите его ключевые элементы.
8. Обоснуйте проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации.
9. Опишите условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации.
10. Перечислите и охарактеризуйте инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях.
11. Опишите этику и психологию делового общения. Аргументируйте принципы общения по «вертикали».
12. Опишите этику и психологию делового общения. Аргументируйте принципы общения по «горизонтали».
13. Обоснуйте коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
14. Сформулируйте правила речевого этикета в деловых коммуникациях.
15. Охарактеризуйте основные правила выслушивания собеседника как элемент речевого этикета.
16. Обоснуйте, почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении.
17. Охарактеризуйте функции невербальных коммуникаций.
18. Опишите виды невербальных коммуникаций. Аргументируйте примерами.
19. Обоснуйте факторы, определяют особенности невербального языка.
20. Раскройте сущность невербального общения.
21. Опишите классификацию невербальных средств общения.
22. Сформулируйте особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
23. Аргументируйте манипулятивные приемы, с помощью которых можно заставить оппонента оправдываться

24. Аргументируйте манипулятивные приемы, с помощью которых можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов.
25. Опишите критерии (индикаторы), позволяющие правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми.
26. Выявите общие правила нейтрализации манипуляций.
27. Обоснуйте хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы.
28. Опишите психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «круг».
29. Опишите психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «прямоугольник».
30. Опишите психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «квадрат», «зигзаг».
31. Сопоставьте последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы.
32. Определите, в чем состоит суть информационной подготовки к деловой беседе.
33. Опишите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
34. Аргументируйте, каковы этические нормы выбора времени и места совещания. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
35. Опишите правила выбора состава и числа участников совещания.
36. Обоснуйте место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
37. Выявите, с чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
38. Опишите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
39. Аргументируйте последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
40. Определите значение правил восприятия критики и опишите формы их практического использования.
41. Опишите конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
42. Сформулируйте понятие конфликта. Опишите структуру конфликта: объект и предмет конфликта, стороны/участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.
43. Перечислите и охарактеризуйте принципы ораторского искусства.
44. Сформулируйте цели и задачи публичного выступления.
45. Охарактеризуйте общие правила публичного выступления.
46. Опишите функции конфликтов.
47. Обоснуйте динамику развития конфликтов.

- 48.Опишите понятие конфликтогену, охарактеризуйте классификацию.
- 49.Опишите стратегии и тактики разрешения конфликтов.
- 50.Опишите понятие деловых переговоров. Обоснуйте значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации.
- 51.Опишите типологию и функции переговоров.
- 52.Охарактеризуйте этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров).
- 53.Охарактеризуйте этапы деловых переговоров (анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей).
- 54.Проанализируйте стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий.
- 55.Опишите тактические приемы ведения переговоров.
- 56.Охарактеризуйте деловую переписку как составную часть деловых коммуникаций. Опишите значение, цели и основные принципы письменных коммуникаций как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов.
- 57.Опишите барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, неумение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).
- 58.Опишите особенности бизнес-общения по телефону и мобильному телефону.
- 59.Охарактеризуйте специфику деловой коммуникации в сетевых сообществах.
- 60.Опишите возможности для ведения бизнеса, представляемые Интернет. Перечислите и опишите формы использования Сети Интернет для ведения бизнеса.
61. В коллективе возникла необходимость сокращения численности состава. Как руководитель Вы понимаете, что это процесс сложный и болезненный для подчиненных, могут возникнуть конфликты, жалобы, судебные разбирательства. Опишите, по каким критериям, показателям работы и стилю поведения подчиненных можно подобрать кандидатуры для сокращения, чтобы оно было достаточно обоснованным?
- 62.Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого коммуникативного барьера является каждая из них и заполните таблицу.

Таблица - Помехи и коммуникативные барьеры

№ п/п	Помехи	Коммуникативный барьер
1	Наличие большого числа уровней в структуре управления	
2	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	

3	Психологическая несовместимость общающихся	
4	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
5	Фильтрация информации	
6	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7	Расстояние между общающимися более 40 метров	
8	Жаргон, используемый в рабочей группе	
9	Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
10	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	
11	Неумение слушать собеседника	
12	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	

63. Опишите, какие чувства выражают:

1. Поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот.
2. Нахмуренные брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы.
3. Сведенные к переносице брови, потухшие глаза, слегка опущенные уголки губ.
4. Сияющие глаза, приподнятые уголки губ, широкая улыбка.

64. Прочитайте языковые обороты, которые взяты из деловой корреспонденции. Запишите их в тетради. Предложите более короткую запись данных оборотов без потери информативности.

Собранные вместе материалы; абсолютно новый документ; приложенное при этом заявление; каждый в отдельности считает, что...; продолжающиеся далее инциденты; повторите снова Ваше предложение; сотрудничать вместе с Вами; точно совпадающие данные; все еще остается нерешенным.

65. Опираясь на цели, функции и механизм коммуникаций, напишите небольшое эссе на тему «Роль коммуникаций в жизни человека».

66. Составьте словосочетания по образцу.

Образец. Содействие и координация. – Содействие (в чем?) в работе и ее (чего?) координация.

1. Образовывать и коммерческие фирмы распоряжаться.
2. Руководство внебюджетные фонды и контроль.
3. В связи и в негативные тенденции результате.
4. Распределять и денежные средства управлять.
5. Выявление и тенденции наблюдение.

6. Координировать и деятельность партнеров руководить.
7. Подбирать и сотрудники проводить собеседование.
8. Помощь и родственные сотрудничество предприятия.
9. Понять и смириться трудности переходного периода.

67. Представьте, что вы являетесь ведущим специалистом организации. Руководство ставит вам новую задачу: вам необходимо привлечь новых клиентов. У вас есть два пути: телефонные звонки и электронные письма-предложения. Какой путь выберете Вы и почему? Выбрав вариант, подготовьте несколько таких писем либо сценариев телефонных разговоров.

68. Обоснуйте, какое из слов, заключенных в скобки, следует выбрать при составлении следующего официального документа? Запишите их в тетради.

Гарантийное обслуживание (проводится, осуществляется) только при наличии (правильно, надлежащим образом) (заполненного, оформленного) гарантийного талона. Гарантийный срок (рассчитывается, исчисляется) со дня продажи. В случае полной комплектности товара, сданного на гарантийное обслуживание, возврат денег производится по (минимальной, наименьшей) из цен из (текущего прайс-листа, гарантийного талона и прочих документов, которыми была оформлена покупка) и из цены (такого же, аналогичного) изделия. В случае если при приеме изделия (нельзя, невозможно) (почему-то, каким-либо причинам) (найти, обнаружить) его однозначную неисправность, попадающую под гарантийный ремонт, товар может быть принят от клиента на «условную гарантию» сроком до 7 дней, в течение которых производится тестирование изделия.

69. Проанализируйте ситуацию, определите, о какой форме организационной коммуникации идет речь, обоснуйте выбранный вами вариант, ответ изложите письменно в тетради.

а) Оператор в банке заметил, что новое программное обеспечение не позволяет быстро выполнять определенные действия, клиентам приходится ждать, и зная, что «качественное обслуживание клиентов является главной задачей банка», извещает об этом своего непосредственного начальника, который, в свою очередь, проинформирует менеджера банка о возникающей проблеме.

б) Представители разных отделов в учебном заведении периодически обмениваются информацией по таким вопросам, как составление расписания занятий, уровень требований в программах для выпускников, сотрудничество в исследовательской и консультативной деятельности.

в) По мнению Иванова А.П., в ближайшее время возможно сокращение персонала предприятия.

г) Генеральный директор ООО «МАКС-Вектор» выступил с докладом на пресс-конференции по вопросу дальнейшего развития компании.

70. Определите, сколько вертикальных, горизонтальных и диагональных связей осуществляет главный энергетик организации?

Главный энергетик сельскохозяйственного производственного кооператива осуществляет связи с руководителем СПК, главным бухгалтером, главным инженером, главным экономистом, бухгалтером, экономистом, инженером-электриком, инженером по механизации трудоемких процессов в животноводстве.

71. Рассылка индивидуальных писем по правилам занимает много времени. Изучите приведенные правила и решите, верны они или нет, запишите ваш вариант ответа. Объясните те моменты, с которыми вы не согласны.

1. Обращайтесь к адресату по имени.
2. Желательно как можно больше узнать о том, кому вы посылаете письмо. Изучите сайт, блог или страницы в соцсетях.
3. Обязательно укажите причину обращения. Пишите о том, что интересно вашему получателю, а не вам.
4. Пишите грамотно. Если ваши слова важны, чтобы быть написанными, тогда не менее важно, чтобы эти слова были написаны правильно.
5. Если необходимо передать пароли, номера своих кредитных карточек и т. д., можно переслать по электронной почте.
6. Используйте короткие и точные фразы. Лучше несколько коротких предложений вместо одного длинного.
7. Письма подписывать обязательно. В подписи поместите свою контактную информацию.

72. Одежда для первого впечатления. Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей, запишите выбранный вариант одежды в тетради.

- самопрезентация;
- участие в деловом совещании;
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем служащие небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории. Приспосабливайтесь к стилю своей

аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.

3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.

4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.

5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.

6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

73. Опишите процесс культурного шока, перечислите все его стадии. Приведите все положительные и отрицательные возможные последствия культурного шока. Обязательно ли попадать в чужую культуру, чтобы испытать его? Приведите примеры из своей личной практики или из опосредованного опыта, когда вы испытывали культурный шок. В чем была его причина? Проиллюстрируйте на конкретных примерах из средств массовой коммуникации.

74. Составьте психологическую характеристику плохого слушателя, перечислите типичные ошибки, мешающие слушать, воспринимать информацию.

75. Составьте собственное резюме, которое вы могли бы отправить потенциальному работодателю. Попробуйте это сделать на разных языках (на русском и белорусском).

76. Рассмотрите предложенные ситуации, запишите их в тетради и ответьте на вопросы.

Ситуация 1. Производственное подразделение объясняет низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро отремонтировать оборудование. Ремонтная служба, в свою очередь, винит кадровую службу, что не взяла на работу новых работников, в которых была соответствующая нужда. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующей схеме: - источник (причина) конфликта; - вид и тип

конфликта; - последствия конфликта (функциональные и дисфункциональные);  
- эффективный путь разрешения конфликта (для каждой из сторон).

Ситуация 2. Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки. И, несмотря на то, что работа на 99% сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания. Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующей схеме: - источник (причина) конфликта; - вид и тип конфликта; - последствия конфликта (функциональные и дисфункциональные); - эффективный путь разрешения конфликта (для каждой из сторон).

77. Разработайте презентацию по теме «Стили руководства». Распечатку презентации вклеить в тетрадь.

78. Разработайте презентацию по теме «Виды делового дресс-кода». Распечатку презентации вклеить в тетрадь.

79. Разработайте презентацию по теме «Стратегии поведения в конфликте». Распечатку презентации вклеить в тетрадь.

## ЛИТЕРАТУРА

### Основная

1. Аринич, Т.В. Деловые коммуникации в автосервисе : пособие / Т.В. Аринич. Минск : РИПО, 2018. 157 с.
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г.В. Бороздина. 4-е изд., испр. и доп. Минск : РИПО, 2015. 228 с.
3. Рыбаков, А.Е. Основы делопроизводства : учеб. / А.Е. Рыбаков. 3-е изд., испр. Минск : РИПО, 2016. 319 с.
4. Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич. 5-е изд., стер. Минск : РИПО, 2018. 191 с.
5. Яцевич, Н.В. Деловая коммуникация : пособие / Н.В. Яцевич. Гомель : Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации, 2020. 100 с.