

Филиал государственного областного бюджетного
профессионального образовательного учреждения
«Усманский многопрофильный колледж» с. Октябрьское

**Методические рекомендации по организации и проведению
практических работ
адаптированной дисциплины АД. 01 Этика и психология общения**

Профессия: 13249 Кухонный рабочий

2023г.

Организация – разработчик: филиал государственного областного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Усманский многопрофильный колледж» с. Октябрьское.

Разработчики:

Полозова Е. В. - преподаватель филиала государственного областного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Усманский многопрофильный колледж» с. Октябрьское.

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании методической комиссии
специдисциплин

№ 11 от «29 » июня 2023г.

Председатель МК

Иваненко Т.П.

Содержание:

Пояснительная записка	4 стр.
1. Правила выполнения практических работ и критерии оценки	5 стр.
2. Правила техники безопасности при выполнении практических работ	6 стр.
3. Тематический план практических работ	7 стр.
4. Практические работы	7-22 стр.
4.1. Практическая работа № 1	7-14стр.
4.2. Практическая работа № 2	14-18 стр.
4.3 Практическая работа № 3	18-22 стр.
5. Литература	22 стр.

Пояснительная записка

Методические рекомендации предназначены для слушателей профессии 13249 Кухонный рабочий. Дисциплина является средством профессиональной подготовки лиц с ограниченными возможностями здоровья из числа выпускников специальной (коррекционной) образовательной школы (VIII вида) по профессии 13249 «Кухонный рабочий». Согласно плану предусмотрено 8 часов практических работ.

Во введении описан порядок выполнения практических работ, критерии оценок, контроль.

Каждая практическая работа содержит:

Тему практической работы;

Цель практической работы;

Оборудование;

Теоретическая часть;

Результат;

Практическая часть.

Практические занятия являются основными видами учебных занятий, направленными на экспериментальное подтверждение теоретических положений и формирование учебных и профессиональных практических умений. Они составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки.

В процессе практического занятия как видов учебных занятий слушатели выполняют одно или несколько практических заданий под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Выполнение слушателями практических занятий проводится с целью:

- формирования практических умений в соответствии с требованиями к уровню подготовки слушателей установленными рабочей программой дисциплины по конкретным разделам (темам);
- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний;
- совершенствование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих рабочих: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

В процессе подготовки и выполнения практических занятий, слушатели должны овладеть следующими

умениями:

- Использовать коммуникативные умения
- Использовать различные стили и тактики общения.
- Вести переговоры для предотвращения конфликтов.

- Осуществлять посредническую функцию при возникновении конфликтов и недовольства среди работников.

Знаниями:

- Важности атмосферы уважения и взаимопонимания в коллективе.
- Принципами и методами эффективного общения.
- Понятиями о взаимопомощи в коллективе.
- Правилами межличностного общения.
- Типами работников и руководителей и их возможное поведение.
- Методами работы в команде.
- Методами взаимодействия с другими работниками в уважительной и вежливой форме.
- Понятием лояльности к организации и руководству.
- Правилами поведения в нестандартных ситуациях.
- Тактики поведения в конфликтных ситуациях.
- Способов разрешения конфликтов.
- Профессиональной этики.
- Культуры речи.

1. Правила выполнения практических работ

О проведении практической работы слушателям сообщается заблаговременно: когда предстоит практическая работа, какие вопросы нужно повторить, чтобы ее выполнить. Просматриваются задания, оговаривается ее объем и время ее выполнения. Критерии оценки сообщаются перед выполнением каждой практической работы.

Перед выполнением практической работы повторяются правила техники безопасности. При выполнении практической работы слушатели придерживаются следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель работы.
2. Ознакомиться с ЗУН, правилами и условиями выполнения практического задания.
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий.
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий.
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы по работе.
6. Дать ответы на контрольные вопросы.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если слушатель:

- самостоятельно и правильно выполнил все задания;
- правильно, с обоснованием сделал выводы по выполненной работе;
- правильно и доказательно ответил на все контрольные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- правильно выполнил все задания;
- сделал выводы по выполненной работе;
- правильно ответил на все контрольные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если слушатель:

- правильно выполнил задание, возможно кроме одного;
- сделал поверхностные выводы по выполненной работе;
- ответил не на все контрольные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если слушатель:

- неправильно выполнил задания;
- не сделал или сделал неправильные выводы по работе;
- не ответил на контрольные вопросы.

2. Правила техники безопасности при выполнении практических работ

Перед инструктажем слушатели делятся на группы, микрогруппы. Необходимо:

1. Познакомить слушателей с целью и содержанием задания. Четко и ясно разъяснить порядок и технику выполнения работы.
2. Раздать необходимые для практической работы образцы документов, нормативно-техническую документацию, инструкционные карты, вспомогательные принадлежности.
3. Объяснить правила оформления результатов работы, при необходимости дать характеристику образца, выписывая ее в заранее подготовленную таблицу на доске, дать образец заключения (вывода) по результатам работы.
4. Выяснить у слушателей непонятые вопросы и предложить приступить к самостоятельному выполнению практического задания.

Самостоятельная работа

1. Преподаватель наблюдает за работой слушателей, следя за рациональным использованием рабочего времени, добросовестным выполнением.
2. При затруднениях слушателей выполнить то или иное задание преподаватель приходит на помощь, которая заключается не в подсказывании ответа, а в указаниях, которые помогли бы им сделать самостоятельные выводы.
3. Если замечается в работе общая ошибка, то следует привлечь внимание всех и совместно разобраться.
4. За 5 – 10 минут до окончания самостоятельной работы необходимо предупредить об оставшемся в их распоряжении времени.

Проверка результатов самостоятельной работы

1. Обратит внимание на качество и грамотность оформления работы.
2. Проверить правильность выполнения работы и оценить результаты.
3. Выявить типичные ошибки в работе.
4. На следующем занятии проанализировать результаты работы и произвести коррекцию.

3. Тематический план практических работ

Перечень практических работ.

№ п/п	Наименование практической работы	Кол-во часов
Раздел 2	Общие понятия об этической культуре	
1	Практическая работа №1 Использование средств вербального и невербального этикета	3
Раздел 3	Психология общения	
7	Практическая работа №2 Ведение деловой беседы	3
8	Практическая работа №3 Ведение телефонного разговора	2

4. Практические работы

4.1 Практическая работа №1 (3 часа)

Использование средств вербального и невербального этикета

Цель работы – Изучить средства вербального и невербального общения, особенности использования средств невербального общения в деловой сфере, основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчинённых.

Порядок выполнения работы

1. Повторите лекционный материал, а также изучите дополнительный материал в Приложении 1
 2. Выполните тест В.Ф. Ряховского «Оценка уровня общительности».
- Инструкция: «Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

Текст опросника.

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас её ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо 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 обратиться к вам с просьбой?

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 АВМ подали явно некачественное 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 он заговорит первым?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения, или станете в хвост, и будете 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 вы не приемлите. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах, высказывание явно ошибочной точки зрения, по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не смешиваться в разговор?

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 в письменном виде, чем в устной?

Оценка ответов:

«Да» - 2 балла;

«иногда» - 1 балл;

«нет» - 0 баллов.

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

Психологический тренинг: Вербальные и невербальные средства общения»

Упражнение №1. «Общение без слов».

Инструкция: упражнение выполняется молча. Участники встают в два концентрических круга лицом к друг другу. Внешний и внутренний круги двигаются в противоположные стороны. Оказавшиеся напротив друг друга люди образуют пару. Ведущий просит их закрыть глаза и поздороваться с помощью рук. Открыть глаза и двигаться дальше. Вновь по команде образуются пары, которые получают задание: положите руки на плечи друг другу, посмотрите в течение минуты в глаза партнёру, улыбнитесь, опустите руки и начинаете двигаться дальше. Следующие задания: поборитесь руками, помиритесь руками, выразите поддержку с помощью рук, попрощайтесь и т.д.

После упражнения участники обмениваются чувствами. Длительное обсуждение не требуется, достаточно обмена впечатлениями

Упражнение № 2. «Разговор и пространство общения».

Инструкция: участники группы делятся на пары. В паре один человек говорит, а другой слушает. Говорящий рассказывает партнёру о каком-то своём затруднении или проблеме. Слушающий реагирует на рассказ естественно, так, как ему хочется. Оба члена пары сидят напротив друг друга на стульях. Затем по команде ведущего, не прерывая разговора, участники упражнения меняют своё пространственное

положение: слушающий становится на стул и слушает стоя, говорящий присаживается на корточки и продолжает рассказ в таком положении.

После выполнения упражнения участники группы в кругу обсуждают результаты:

что изменилось в Вас после того, как Вы встали на стул по отношению к собеседнику? По отношению к его проблеме? По отношению к себе?

какие чувства и желания Вы испытали в тот момент, когда ваш партнёр встал на стул во время вашего рассказа о проблеме? Хотелось ли Вам продолжать разговор? Почему?

Упражнение № 3 «Испорченный телефон».

Инструкция: Все участники выходят за дверь и по приглашению ведущего входят в комнату по одному. Всем входящим даётся инструкция: «Представь себе, что вы получили телефонограмму, содержание которой вы должны передать следующему члену группы. Главное – как можно точнее отразить содержание телефонограммы. Ведущий зачитывает текст телефонограммы первому участнику, он должен передать его следующему вошедшему, тот - следующему ит.д. Если текст при передаче от одного участника к другому сократился до такой степени, что передача его стала слишком легкой задачей, то очередному участнику ведущий зачитывает текст заново.

Текст: «Звонил Иван Иванович. Он просил передать, что задерживается в РОНО, т.к. он договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного. Он должен вернуться к 17 часам, к началу педсовета, но, если он не успеет, то надо передать замдиректора по УПР, что он должен изменить расписание уроков первого курса на понедельник и вторник, вставить туда дополнительно 2 часа по химии».

Психологический смысл упражнения: упражнение позволяет очень хорошо показать искажения информации в процессе коммуникации и органично перейти к разговору об эффективном общении. Кроме того, на примере данного упражнения можно показать эффект избирательности восприятия: в первую очередь искажаются и теряются блоки информации, эмоционально безразличные для участников, эмоционально окрашенные же искажаются в желательном для участников направлении.

Обсуждение: а насколько заслуживает доверия информация, полученная «через третьи руки» (типа «Он мне говорил, что она рассказала, что Петя обозвал тебя нехорошим словом»)?

Ответьте на вопросы

1. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
2. В чем состоит главное отличие устной речи от письменной?
3. Какова роль мимики и жестов в деловом общении?
4. Каковы приемы эффективной обратной связи средствами невербального общения?
5. Приведите примеры вербальной коммуникации в деловом общении.
6. Подготовьте диалог руководителя и подчиненного (укажите ситуации).
7. Какие средства вербальных средств относятся к табу. Приведите примеры.

Приложение 1

Человеческое общество не может существовать без общения. Оно является необходимым: мы живем в социуме и по этой причине каждый день контактируем с огромным количеством людей. Общение может быть невербальным и вербальным. Невербальное общение, в психологии больше известно как язык жестов и телодвижений, содержит те виды самовыражения человека, которые не могут опираться на слова. Правильная интерпретация невербальных сигналов – залог формирования и поддержания добрых отношений с коллегами и возможность успешного

разрешения вопросов деловой сферы. Однако не следует забывать, что вербальное общение – основное и самое распространенное средство общения. Почему? Потому что в его основе лежит речь, или язык звуков, которая является универсальным коммуникативным способом. Рассмотрим основные подсистемы невербальных сигналов, научимся правильно их истолковывать и применять, чтобы сделать деловые коммуникации конструктивными.

Пространство и позиции за столом

■ **Пространственные зоны.** Каждый человек обладает определенным зональным пространством – невидимой оболочкой, которая окружает его тело. Размер зонального пространства легко изменяется под влиянием ситуации и роли человека в ней.

Различают четыре пространственные зоны:

- интимную (15–46 см). В эту зону человек допускает только самых близких – детей, родителей, супругов, близких друзей и родственников, а также коллег, с которыми очень давно работает и всецело им доверяет;
- личную (46 см–1,2 м). Такое расстояние обычно разделяет знакомых, равных по статусу коллег, с которыми человек работает долгое время. Оно же соблюдается на официальных приемах и дружеских вечеринках;
- социальную (1,2–3,6 м). На данном расстоянии человек держится от незнакомых людей, новых служащих, коллег, которые старше по рангу;
- общественную (больше 3,6 м). Эта зона удобна для обращения к большой группе людей, используется на совещаниях, лекциях, семинарах и т.п.

Чтобы деловое общение всегда было конструктивным, не нужно нарушать границы перечисленных пространственных зон. К примеру, вторжение в интимную зону человека во время деловых переговоров может восприняться им как агрессия, моральное давление, а то и панибратство.

Часты случаи, когда новые сотрудники первое время ощущают некую «прохладность» коллектива. На самом деле коллеги всего лишь держат новоиспеченного работника на дистанции, поскольку недостаточно знают. Но со временем при условии положительных эмоциональных контактов территориальное расстояние между коллегами сокращается, переходя в личную или интимную зоны.

■ **Позиции за столом.** Положение беседующих за столом влияет на характер беседы. Кроме того, если в кабинете находится большой стол с несколькими свободными стульями, каждый из нас может сам регулировать исход беседы.

Выражение лица и мимика

Выражение лица – это важнейший источник информации о собеседнике и о его чувствах. Мимика отражает эмоциональные реакции человека на происходящее и служит средством регуляции общения.

■ **Улыбка.** Наиболее частое проявление мимики – улыбку – ошибочно считают стопроцентным показателем симпатии. Улыбка может служить лишь признаком того, что партнеру от вас что-то нужно и он таким образом пытается понравиться.

Важно заметить, что отсутствие улыбки отнюдь не является показателем антипатии – возможно, ваш собеседник скрывает свои эмоции или просто сам по себе не улыбочивый человек.

■ **Смех.** Еще одним показателем симпатии считается смех. Естественный, чистый смех – это всегда открытость и искренность. Если человек смеется в вашем присутствии, то это означает, что ему свободно и легко, он может вам доверять. Недаром говорят, что умеренная доля юмора в переговорах никогда не помешает. Остроумная шутка легко снимает напряжение, помогает ненадолго отвлечься, сблизить смеющихся, помочь им открыться, а то и завоевать расположение аудитории.

■ **Сдвинутые брови** можно классифицировать как реакцию неодобрения или потерю собеседником нити разговора. Чтобы помочь собеседнику, следует задать вопросы наподобие: «А каково ваше мнение на этот счет?» или «Я понятно излагаю мысль?»

■ **Сжатые челюсти** свидетельствуют об уверенности и твердости, а зачастую и об агрессивном настроении.

■ **Открытый рот.** Восторг, удивление или страх могут заставить собеседника открыть рот, словно эмоциям не хватает места.

■ Напряженные ноздри и опущенные уголки губ свидетельствуют о неодобрении, словно человеку тяжело находиться рядом с вами и дышать одним воздухом.

■ Глаза. Контакт глаз является прямым, непосредственным общением в чистом виде.

Пристальный взгляд при общении ни к чему хорошему не приведет, но и постоянно отвлекаться, переводить взгляд на другие объекты тоже не стоит. Человек может подумать, что вам не до него, что вы совсем не расположены к нему или чувствуете себя дискомфортно. Идеальным визуальным контактом можно назвать внимательный взгляд, время от времени переводимый на другие объекты. Кроме того, для успешного общения соотношение плоскостей должно быть таково, чтобы глаза находились на одном уровне.

Закрытые позы. Как расположить к контакту?

Для конструктивного общения следует верно толковать закрытые позы, уметь адекватно реагировать, а по возможности и исправлять ситуацию.

Укрытие за барьером – это естественная реакция человека на опасность. В детстве такими барьерами служили предметы мебели, подушка с одеялом, мамина юбка. Во взрослом возрасте этот жест претерпел изменение и превратился в переплетение рук, ног, сцепление пальцев, общее напряжение мышц и т.д.

■ Поза «Руки на груди». Руки, сложенные в замок на груди, свидетельствуют о попытке собеседника отстраниться от неблагоприятной ситуации. Если в беседе человек скрестил руки, можно делать вывод, что он с вами не согласен, даже если на словах он выражает согласие.

Запомните две вещи: пока собеседник держит руки скрещенными, он сохраняет негативные мысли, кроме того, его восприятие информации снижается до 40 %, а значит, время и силы, направленные на общение, тратятся зря.

Важно не только распознать сигнал, но и правильно среагировать на него. Не стоит отвечать словами на невербальные проявления, например, говорить: «Вы скрестили руки. Я что-то не так сделал/сказал?» У человека возникнет неприятное ощущение, что вы его сканируете, занимаетесь психотерапией без спроса. Тогда он окончательно закроется или ответит грубостью.

Лучше ответить теми же невербальными проявлениями. Покажите что-нибудь собеседнику, подайте книгу, информационный листок, угостите чаем. Он будет вынужден разомкнуть руки, следовательно, примет более открытое положение. Как вариант, можно попросить собеседника наклониться вперед, чтобы получше рассмотреть вашу схему, пункт отчета и т.п.

■ Поза «Перекрещенные ноги». Так же, как и скрещенные руки, перекрещенные ноги являются выражением оборонного отношения к ситуации, взволнованного состояния, защитной или сдержанной позиции. Такой жест часто можно увидеть вкупе с другими невербальными проявлениями несогласия (скрещенными руками, сдвинутыми бровями, опущенными уголками губ, узкими зрачками). В отдельности же он может зависеть от многих факторов, например прохладного воздуха в помещении, неудобного стула, желания «сидеть красиво» (это характерно для женщин). Если вы уверены, что скрещенные ноги являются результатом несогласия со сказанным, собеседник отгородился и не внемлет вашим словам, – вариант действий тот же. Нужно найти способ поменять позу оппонента – попросить подойти к карте на стене, оценить новый ремонт в кабинете напротив и т.д.

■ Пальцы «в замок». Сцепленные пальцы рук выражают разочарование и враждебность. Если понаблюдать за этой позой, вы не раз увидите, что пальцы собеседников бывают настолько крепко сцеплены, что даже белеют от напряжения. Несмотря на это, человек может оставаться приветливым и улыбаться.

Существует три варианта сцепления пальцев:

- сцепленные пальцы на уровне лица (локти на столе);
- сцепленные пальцы на столе;
- сцепленные пальцы на коленях (если оппонент сидит), внизу перед собой (если стоит).

Труднее всего будет договориться с человеком, руки которого подняты на уровень лица. Для устранения этого закрытого жеста нужно сделать так, чтобы собеседник расцепил руки и вытянул их вперед, например, попросить что-то передать.

■ Положение головы. Прямое положение головы свидетельствует о нейтральном отношении человека к обсуждаемому вопросу. Голова при этом неподвижна, иногда делаются небольшие кивки. Такой человек еще не принял решение по этому вопросу или недополучил нужного объема информации.

Наклон головы в сторону свидетельствует об интересе человека к теме беседы. Этот жест очень древний. Биологи считают, что он унаследован нами по эволюционной линии от животных. Если вы заметили, что слушатели наклонили головы набок, а телом подались вперед, значит, вы добились расположения аудитории. Если же обращаются к вам, нужно также наклонить голову и время от времени кивать. Ваш собеседник будет рад проявленному участию.

Если же голова собеседника наклонена вниз, это свидетельствует об отрицательном или осуждающем отношении человека к вам или теме разговора. Критическая оценка, игнорирование сказанного, как и в случае скрещенных рук и ног, будет продолжаться до тех пор, пока собеседник использует закрытую позу. Попробуйте изменить ее, например, можно заставить поднять голову, показав что-то интересное.

Вербальные сигналы

Давайте рассмотрим ряд вербальных сигналов, необходимых для конструктивного общения.

■ **Отчетливость речи.** Чтобы вас хорошо понимали, важно вырабатывать хорошую дикцию. Нас с детства учат не проглатывать слова и выговаривать звуки. Если со звуками в зрелом возрасте дела обстоят более-менее, то с четкостью речи ситуация похуже. Причинами неотчетливой речи могут быть волнение, страх, спутанные мысли. Как с этим бороться – поговорим попозже.

■ **Искренняя доброжелательная интонация и позитивный настрой** создают благоприятную атмосферу для общения, улыбка же служит хорошим дополнением к нему. Однако улыбка всегда должна быть искренней, поскольку любая искусственность тонко воспринимается подсознанием собеседников, и возникает ощущение недоверия.

■ **Громкость голоса** должна быть средней. Представим разговор по телефону. Вы обсуждаете важный вопрос, и вдруг слышимость ухудшается. Как в таком случае поступают собеседники? Говорят громче. Это ошибочное поведение, поскольку в деловом общении оно может восприниматься как агрессия. Следует сказать примерно так: «Вас плохо слышно. Разрешите, я перезвоню?» или «Перезвоните, пожалуйста».

■ **Тон голоса** старайтесь удерживать на низком или среднем уровне, поскольку высокие тона воспринимаются подсознанием как нервные и агрессивные.

■ **Быстрота речи** должна быть умеренной. Слишком медленная речь заставляет человека нервничать, а быстрая не дает уследить за ходом мыслей оппонента.

Если вы волнуетесь, можно слегка снизить темп речи. При волнении нужно особенно следить за четкостью и краткостью слов. Например, «Записываю. Минуту, я посмотрю в базе». Если ваш собеседник нервничает, провоцирует конфликт, необходимо также снизить темп речи. Чтобы не допустить новой вспышки раздражения, следите за четкостью и лаконичностью речи. Старайтесь успокоиться, говорить уверенно. Сядьте ровно, расправьте плечи и выпрямите спину. Ровная поза помогает легче дышать, снимает волнение и ставит защиту от эмоций собеседника.

■ **Чистота и содержательность речи.** Понаблюдайте за своей речью. Всегда старайтесь использовать грамотные высказывания, исключите слова-паразиты и просторечия, следите за ясностью выражения мыслей. Возможно, родные люди понимают вас с полуслова, но в деловом мире при огромном количестве контактов (а порой и ограниченном времени) ваши коллеги не станут домысливать: «А что же он хотел сказать, когда говорил про “не те, а другие” бумаги?»

Устная коммуникация требует спонтанности, а это часто вызывает у человека неуверенность, тревогу и страх. Работу над устной речью полезно начать с расширения словарного запаса. Вспомните, например, Мартина Идена, героя романа Джека Лондона: решив стать писателем, он поставил себе задачу каждый день учить новые слова.

Расширять словарный запас надо и тем, у кого он невелик, и тем, чья профессия требует этого (руководителям, секретарям, юристам, психологам, работникам СМИ и т.д.).

Если вы четко понимаете то, о чем хотите поведать другим, и имеете большой словарный запас, то наверняка донесете мысль до слушателей и легко предотвратите различного рода непонимания и двусмысленности. А сотрудники, у которых путаются мысли и слова, ежедневно рискуют попасть в просак. Отсюда недомолвки, путаницы, неточности, конфликтные ситуации и т.д.

■ **Этика и комплименты.** Будьте максимально вежливы. Если в разговоре вы обратили внимание на качества собеседника или его поступки (события), то похвалите его, но сделайте это искренне, без иронии. Неискренний комплимент почувствуется нашим подсознанием сразу.

Активное слушание

Восточная мудрость гласит: «Истина лежит не в устах говорящего, а в устах слушающего».

Многие люди при решении того или иного вопроса настолько погружены в себя, что попросту пропускают мимо ушей слова собеседника. У всех нас разный тип мышления, поэтому то, что важно для одного, может быть попросту не услышано другим. Отсюда недопонимания, неконкретика разговора, игнорирование драгоценных идей.

Собеседники в основном предпочитают слушать только себя, а от вас ожидают лишь благожелательного восприятия. Чтобы завоевать симпатию собеседника, необходимо создать ощущение, что вы максимально внимательно слушаете его. Любому человеку нужно, чтобы его выслушали, т.к. это создает ощущение собственной значимости. Превращаясь в активного слушателя, вы тем самым делаете собеседнику бессловесный комплимент. Слушая то, что он считает важным, быстро уходит неловкость, который зачастую возникает при общении незнакомых людей.

Технику активного слушания нужно применять, если вы:

- не уверены, что верно поняли собеседника;
- получаете чрезвычайно важное или эмоциональное послание.

Стремитесь к концентрации внимания на проявлении чувств собеседника и на содержании его речи. Чтобы стать хорошим активным слушателем, надо постоянно задавать вопросы самому себе: «Какие у него чувства? Что он хочет мне сказать?»

В деловом общении полезно использовать следующие техники:

- подстраивание под темп речи собеседника, использование его слов;
- вопросы по ходу речи собеседника наподобие: «Если я правильно поняла, вы хотите закупить оборудование именно у этой фирмы?»;
- отражение чувств: «Я вижу, как это важно для вас», «Я вижу, как вы встревожены/взволнованы», «Да, это на самом деле замечательно»;
- признание ценности: «Я ценю ваше желание сотрудничать с нами».

■ «Мостики». С необщительными, стеснительными людьми, которые любят отвечать односложно, беседу можно построить на основе «мостиков», которые смогут помочь им говорить дальше. Такими «мостиками» могут стать вопросы «Например?», «А вы что сделали?», «И?». После их произнесения нужно помолчать, отдавая инициативу разговора в руки собеседника.

Чтобы правильно применять «мостики», нужно придерживаться трех правил:

1. Наклониться вперед, не скрещивая рук.
2. Сделать ударение на последнем слове «мостика», акцентируя внимание.
3. Отклониться назад и предоставить возможность говорить собеседнику.

Наклон вперед со свободными руками убивает сразу двух зайцев. Во-первых, вы показываете собеседнику, что не излучаете агрессивность, а во-вторых, вселяете в него уверенность, что сейчас его очередь поддерживать разговор. Ударение на последнем слове «мостика» делает интонацию похожей на вопросительную; если же интонация остается прежней, все «мостики» превращаются в допрос. После отклонения положите руку на подбородок, показывая собеседнику, что приготовились внимательно слушать.

Основные ошибки активного слушания

Карандаш

Не стоит слушать собеседника с карандашом или ручкой в руках. Исключение составляют те случаи, когда от вас ожидают конспектирования (семинар, учеба, запись указаний руководителя под диктовку). Когда вы встречаетесь с партнерами, ручка в руке или судорожное записывание могут помешать ходу мыслей собеседника. Человек может посчитать, что вы невежливы и недоверчивы и что настроены против, записываете то, что он потом не захочет признавать. Лучше делать пометки после переговоров, когда собеседника не будет рядом.

Притворство

Человек может произносить примерно 125 слов в минуту, а воспринимать 400 слов. Вспомните, сколько раз вам приходилось утвердительно кивать, делать вид, что внимательно слушаете, а самому думать об обеденном перерыве, покупке новой обуви, неопрятном виде соседа напротив. И как часто собеседник выводил вас из забытья неожиданным вопросом: «Что скажете?» Вас застают врасплох, и приходится переспрашивать. На первый раз собеседник, может быть, и простит это, а вот повторение ситуации уже недопустимо: человек может утратить доверие к вам или предпочесть другого партнера.

Опасность притворства кроется в том, что вы наверняка пропустите важную информацию, которая нужна для достижения определенных целей. Поэтому старайтесь полностью сосредоточиться на речи своего оппонента, и только тогда ваша беседа принесет желаемый результат.

Название компонента	Описание компонента
Зрительный контакт с собеседником	
Выражение лица	Сохранение в течение всего разговора с человеком внимательного и доброжелательного выражения Широкая, открытая улыбка, искренний, неподдельный смех в те моменты беседы, когда это является подходящим.
Сила голоса	Человек говорит своим обычным голосом, не слишком тихо и не слишком громко, с расчетом на то, чтобы его хорошо мог слышать собеседник и необязательно слышали окружающие люди. Сила голоса соответствует содержанию и тону разговора, не раздражает собеседника.
Гладкость речи	Человек произносит речь плавно, не прерываясь, не делая ненужных пауз, порождающих излишние ожидания и напряжённость у собеседника, не включает в свою речь ненужные междометия. Говорит в одинаковом темпе, не ускоряя и не замедляя речь, если в этом нет необходимости.

4.2. Практическая работа №2

Тема: **Ведение деловой беседы (3 часа)**

Практикум-тренинг

Цель: Сформировать коммуникативное умение участвовать в деловой беседе, отработать навыки ведения деловой беседы: позиции в деловом общении, ведущие к успеху, аргументация и нейтрализация возражений, алгоритм принятия решений, схема анализа делового разговора

Тренировочные задания:

Работа в группах

Задание 1

1. Деловые партнеры или собеседники могут быть в разной степени заинтересованы предстоящим разговором. Одна сторона не очень заинтересована в беседе, используя методы или техники привлечения внимания, пробуждения интереса к предстоящей беседе заинтересуйте своего делового партнера необходимости беседы

Группа 1. Метод снятия напряженности: теплые слова, приятные для собеседника фразы, шутка.

Группа 2. Метод «зацепки»: кратко изложить небольшое событие, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос, с тем чтобы использовать как исходную точку для проведения запланированной беседы.

Группа 3. Метод стимулирования игры воображения, предполагающий постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.

Группа 4. Метод прямого подхода: подразумевает краткое описание причин, по которым была начата беседа, быстрый переход от общих вопросов к частным и непосредственно к самой беседе. Этот «холодный» и рациональный прием подходит прежде всего для кратковременных и не слишком важных деловых контактов, например при общении начальника с подчиненным.

задание 1

Ситуация. Вам нужно уговорить рабочего выйти на работу в один из выходных. У рабочего уже есть планы на эти выходные. Он собирался на рыбалку.

Действующие лица. Менеджер и его подчиненный.

задание 2

Ситуация. Вам нужно добиться того, чтобы документы сдали вовремя. Вы обращаетесь к начальнику канцелярии

Действующие лица. Начальник канцелярии и помощник руководителя.

Задание. Убедить его в том, что нужно давать документы вовремя, использовать аргументацию.

задание 3

Ситуация. К директору вскоре после его назначения обратился работник и в ультимативной форме попросил значительно увеличить его оклад. Директор попросил у работника три дня для решения этого вопроса.

За это время он выяснил, сколько таких должностей в организации, какие обязанности у работника, уточнил размер зарплаты, а также когда было последнее повышение. Оказалось, что обязанности довольно простые, должность такая одна, зарплата высокая и увеличивалась четыре месяца назад. Кроме того, директор попросил начальника отдела кадров подыскать кандидата на должность просителя.

Инструкция директору. Поговорить с подчиненным, убедить, что его просьба не может быть удовлетворена. Директор заинтересован сохранить работника, не хочет начинать работу в новой должности с увольнений. Но и на неоправданные уступки идти не хочет, готов взять другого работника, если не удастся убедить подчиненного.

Инструкция работнику. В организации проработал много лет, работа несложная, терять ее не хочет. Поэтому настаивать на своем, конфликтовать с новым директором не заинтересован.

ЛИСТ САМОАНАЛИЗА

Слушателя _____
(Ф.И.О.)

Моя роль в деловой игре: _____

Я испытывал(а) наибольшие затруднения при выполнении

1. _____

2. _____

3. _____

Я научилась

3. _____

4. _____

Оцените по пятибалльной шкале

Знания и умения	Уровень сформированности	
	Не достаточно	Вполне достаточно
А. Специальные знания и умения		
Навыки в проведении собеседования/ интервьюера		
Навыки деловой коммуникации		
Знание основных обязанностей делопроизводителя		
Б. Личностные качества		
Системный подход к решению проблем		
Гибкость, способность быстро и адекватно реагировать на изменение обстоятельств		
Способность к обучению		
Ориентация на результат, на достижения		
В. Знания и умения в области социальной коммуникации		
Организаторские способности		
Делегирование полномочий		
Навыки проведения презентаций и переговоров		
Умение слушать других, принимать обратную связь		
Влияние, умение убеждать, отстаивать мнение		
Умение работать в команде		

Экспертный лист оценки работы участников деловой игры

<i>Критерии оценивания</i>	<i>Балл (максимум - 10)</i>
1. Уровень умений и навыков. <ul style="list-style-type: none"> • Умение конструктивно вести беседу. • Умение убеждать. • Умение высказывать собственную позицию. • Умение разрешать конфликт. • Умение слушать. • Умение видеть причинно-следственные связи. • Умение вставать на позицию другого человека. • Навыки бесконфликтного общения • Навыки работы в группе. • Навык принятия обратной связи 	

<p>2. Способности.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чувство юмора. • Творческий подход к решению проблем. • Эмпатия. • Чувство меры 	
<p>3. Личностные качества.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Толерантность. • Эмоциональная устойчивость. • Доброжелательность. • Тактичность. • Лабильность/мобильность. • Терпимость 	

Приложение 1

Теоретическая часть

Умение вести деловую беседу — частный случай умения общаться, осуществлять коммуникацию с конкретными людьми с определенными целями.

В целом структуру деловой беседы, цели и задачи на каждой фазе можно представить следующим образом

I. Контакт

Цель — создание соответствующих желанием (целям) беседующих партнерских отношений и поддержание общего фона беседы. *Задачи:*

1. Установление эмоционального контакта с собеседником.
2. Поддержание эмоционального контакта в ходе всей беседы.
3. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
4. Привлечение внимания собеседника, пробуждение интереса к беседе.

Способы реализации:

1. Техники установления контакта.
2. Техники привлечения внимания.
3. Техники аргументации (в меньшей степени)

II. Ориентация

Цель — выяснение сути проблемы, интересов, позиций, точки зрения собеседника. *Задачи:*

1. Получение полной информации о проблеме.
 2. Передача запланированной информации собеседнику.
 3. Выяснение интересов, мотивов и позиций собеседника.
- Анализ парциальных противоречий, интересов.
5. Определение собственных интересов и интересов собеседника, которые можно удовлетворить.
 6. Определение сил и средств, имеющихся в распоряжении.
 7. Выяснение того, какие еще надо разрешить проблемы, чтобы достичь согласия по проблеме.
 8. Поддержание контакта с собеседником.

Способы реализации:

1. Техники, способствующие пониманию собеседника.
2. Техники поддержания контакта.
3. Техники аргументации своей точки зрения.

III. Решение, оценка

Цель — поиск альтернативных решений и их обсуждение. *Задачи:*

1. Разработка вариантов решений проблемы
2. Перебор решений с их оценкой относительно интересов собеседника, возможностей реализации и т. д.
3. Попытки изменить или сформировать у собеседника новое мнение, решение или позицию.
4. Устранение или смягчение противоречий во мнениях, решениях, позициях.
5. Поддержание контакта с собеседником.

Способы реализации:

1. Техники аргументации и контраргументации (отстаивание своей точки зрения, опровержение доводов собеседника).

2. Техники, способствующие пониманию собеседниками друг друга.

3. Техники поддержания контакта.

IV. Результат

Цель — достижение согласованного с собеседником решения. *Задачи:*

1. Достижение основной (в крайнем случае запасной) цели беседы — согласованного с собеседником решения.

2. Распределение обязательств исполнения намеченного решения.

3. Стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий.

Составление резюме беседы, понятного для всех, с четко выделенным основным выводом.

5. Обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы.

Способы реализации:

1. Техники понимания собеседника.

2. Техники убеждения собеседника.

3. Техники поддержания контакта.

Каждая фаза беседы может быть сквозной, то есть если некоторые задачи не решаются до конца в определенной фазе, то возможен возврат к этой фазе, с тем чтобы решать эти задачи и двигаться дальше по направлению к достижению единого решения у собеседников с учетом интересов обоих.

4.3 Практическая работа № 3 (2 часа)

Тема: Ведение телефонного разговора

*Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать,
внимательно слушать, спокойно отвечать
и переставать говорить, когда нечего больше сказать.*

Лафатер

1. Выполните тест, определите, насколько Вы владеете культурой общения по телефону

Тест «Культура телефонного общения»

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Тренировочные задания

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Кстати, когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным

Контрольные вопросы:

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

Приложение 1

Рекомендации для телефонного разговора

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Выражения, которых следует избегать

Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
Мы не сможем этого сделать	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попробуйте найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
Подождите секундочку, я скоро вернусь	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
Нет	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа	Деловые переговоры с целью принятия решения
1. Взаимное представление 20+-5 с	1. Взаимное представление 20+-5 с
2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с	2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с
3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с	3. Обсуждение ситуации 100+-5 с
	4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.
 Б. – Добрый день.

А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

Мне нужно (необходимо)	Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...
Я должен (должна)	Сообщить вам... Объяснить вам...
Вы не могли бы меня	Проконсультировать...?
Я звоню вам вот по какому делу...	
У меня вот какой вопрос...	

<i>Я вам звоню...</i>	<i>По просьбе...</i> <i>По рекомендации...</i>
<i>Меня просили</i>	<i>С вами связаться по вопросу...</i>

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

Перефразирование	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Как я вас понял...</i> - <i>Как я понимаю, вы утверждаете...</i> - <i>Другими словами, вы считаете...</i> - <i>Если я вас правильно понял, вы говорите...</i>
Авторизация	<ul style="list-style-type: none"> - <i>По моим предположениям...</i> - <i>По нашим сведениям...</i> - <i>По данным ...</i> - <i>По имеющимся у нас данным...</i> - <i>Как нам стало известно...</i>

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

- *Вы не могли бы повторить...*
- *Простите, я не расслышал...*
- *Вы меня слышите?*
- *Вы поняли мое сообщение?*
- *Вы меня не так поняли...*
- *не совсем верно поняли...*
- *неправильно поняли...*

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результатирующий этап**.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

Вызывающий	Принимающий
- <i>Кажется, все обсудили (обговорили)</i>	- <i>Все?</i>
- <i>Вот, пожалуй, и все</i>	- <i>У вас все ко мне?</i>
- <i>Вот и все</i>	- <i>Вы закончили?</i>
- <i>Договорились?</i>	- <i>По этому вопросу, кажется, все?</i>
- <i>Обо всем договорились?</i>	- <i>Еще что-нибудь?</i>
- <i>Вы удовлетворены?</i>	- <i>Да, пожалуй</i>
Вызывающий	Принимающий
- <i>Что-нибудь еще?</i>	- <i>Да-да, конечно!</i>
- <i>Больше никаких уточнений и дополнений не будет?</i>	- <i>Кажется, ничего</i>
- <i>Вы что-то еще хотите сказать?</i>	- <i>Нет</i>
	- <i>Нет, что вы!</i>

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- *Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.*
- *Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.*
- *Очень признателен вам за помощь.*
- *Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.*

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- *Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...*
- *Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...*
- *Извините за то, что отрываю вас от дел...*
- *Извините за затянувшийся разговор...*

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

Информационные ресурсы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М.. Деловая культура и психология общения: Учебник для НПО – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Дятлов В.А., Пихало В.Т. Этика и этикет деловых отношений; Учебное пособие. - М., «Академия», 2019.
2. Савина М.С. Практика делового общения предпринимателя (курс лекций). - М., МСЭУ, 2019.

Интернет-ресурсы:

1. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для СПО (urait.ru)
2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ. Учебник и практикум для СПО (urait.ru)
3. Образовательный портал: www.edu.sety.ru
4. www.zakonrf.info/tk/
5. [www.ilikebooks.ru 23607-shelamova-gm-delovaja-kultura](http://www.ilikebooks.ru/23607-shelamova-gm-delovaja-kultura)