

**государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение Самарской области Самарский колледж сервиса производственного  
оборудования имени Героя Российской Федерации Е.В.Золотухина**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**по дисциплине Деловая культура**

**46.02.01 Документационное обеспечение  
Управления и архивоведение**

**САМАРА 2020**

**ОДОБРЕНА**

**предметно-  
цикловой  
комиссией**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Составлена в соответствии  
с государственными требованиями  
к минимуму содержания  
и уровню подготовки  
по специальности**

**Рекомендовано к изданию  
решением методического  
совета № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Председатель совета  
зам. директора по УМР**

\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Разработал: Стряпунина Н.В.**

**Рецензент:**

**В данном пособии представлен материал для  
практических занятий по дисциплине Деловая культура  
с целью закрепления, обобщения и проверки полученных  
теоретических знаний, а также оказания помощи студентам  
в практическом овладении нормами деловой культуры, что  
поможет в дальнейшей профессиональной деятельности.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	3
2. Критерии оценки .....	4
3. Тематика практических занятий.....	4
4. Основная часть (практическая работа).....	5-12
5. Список дополнительной литературы .....	13

## ВВЕДЕНИЕ

Образовательная программа среднего (полного) общего образования, реализуемая в пределах основной профессиональной общеобразовательной программы начального профессионального образования или среднего профессионального образования (НПО/СПО), предусматривает помимо теоретического курса занятия практического характера по дисциплине «Деловая культура» - всего 18 часов по программе.

Цель данной работы – обеспечить студентов и преподавателей практическим материалом, соответствующим программе, а также подготовить студентов к профессиональной деятельности, когда деловая культура станет составной частью деятельности квалифицированного работника. В начале практического занятия возможен устный опрос. Это своеобразная диагностика, благодаря которой обучающийся оценивает свой уровень знаний и умений.

Задача дисциплины «Деловая культура»- обобщение и повторение материала, использование знаний в практической работе, то есть применение теоретических знаний в дальнейшей профессиональной деятельности.

Практические занятия представляют собой систематизированный набор заданий по всем разделам дисциплины.

При выполнении практических работ студент должен **уметь**:

- системно действовать в профессиональной ситуации;
- позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами.

При выполнении практических работ студент должен **знать**:

- основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;
- нормы отношения и поведения в коллективе;
- принципы управления деловым общением.

Выполнение студентами практических заданий направлено на **формирование общих компетенций**:

- ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК.2. Организовывать свою собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК.3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК.4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК.6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК.8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в

профессиональной деятельности.

### Критерии оценки

При выполнении практической работы необходимо соблюдать следующие требования:

- работа должна выполняться в отдельных тетрадях для практических работ, аккуратно и разборчивым почерком.

**Оценка** уровня и качества знаний и умений студентов по выполненным практическим работам определяется следующим образом:

*оценка 5* (отлично) - работа выполнена без ошибок согласно заданиям (их в работе 5), чисто, аккуратно, сдана в конце занятия;

*оценка 4* (хорошо) - работа выполнена неаккуратно, с исправлениями, или же не выполнено одно задание из пяти, сдана в конце занятия;

*оценка 3* (удовлетворительно) – работа выполнена не полностью, то есть не все задания выполнены, а частично, есть исправления, сдана на следующем занятии;

*оценка 2* (неудовлетворительно) – работа не выполнена, студент не участвовал ни в устном опросе, ни в письменной работе.

### Тематика практических занятий по дисциплине Деловая культура

№№	Тематика практических занятий	Кол-во часов
1	Основные категории эстетики	1
2-3	Сущность понятий: долг, честь, совесть, достоинство	2
4	Речевой этикет	1
5	Тест «Умеете ли вы излагать свои мысли?»	1
6	Процесс формирования личности	1
7	Нормы общения: приветствия, знакомства	1
8	Деловая игра. Инсценировка деловых ситуаций	1
9-10	Основные направления современной моды	2
11	Модели делового костюма	1
12-13	Речевой этикет в повседневном и деловом общении	2
14	Составление делового письма	1
15	Оформление визитных карточек	1
16	Интерьер рабочего помещения	1
17-18	Практическая итоговая зачетная работа	2

Итого

18

## Практическая работа № 1

**Тема.** Основные категории эстетики

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности.

**Форма организации занятия:** словарная работа.

**Студент должен знать:** понятия Эстетика, Этика, их отличие.

**Студент должен уметь:** работать со словарем, объяснять значение понятий в области эстетики

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание.** Выписать из Толкового словаря основные категории эстетики (искусство, живопись, кино, театр, музыка и др.) Подготовить сообщение об одном известном представителе.

## Практическая работа № 2-3

**Тема.** Сущность понятий: долг, честь, совесть, достоинство

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности.

**Форма организации занятия:** словарная работа.

**Студент должен знать:** значение понятий и их роль в деловой жизни

**Студент должен уметь:** работать со словарем, объяснять значение понятий в области эстетики

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание.** 1. Найти в Толковом словаре значение понятий: долг, честь, совесть, достоинство.  
2. Записать значение этих понятий.  
3. Устно объяснить значение этих понятий для делового человека.

## Практическая работа № 4

**Тема.** Речевой этикет

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности.

**Форма организации занятия :** выработка орфоэпических норм.

**Студент должен знать:** орфоэпические нормы

**Студент должен уметь:** работать с орфографическим и орфоэпическим словарем

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание.** 1. Изучить материал учебника – стр. 23  
2. Ответить на вопросы учебника стр. 25

## Практическая работа № 5

**Тема.** Тест «Умеете ли вы излагать свои мысли?»

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности.

**Форма организации занятия :** тестирование

**Студент должен знать:** свои возможности

**Студент должен уметь:** анализировать свои возможности

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание.1.** Ответить на вопросы теста – стр.97

2. Сделать анализ своих возможностей по результатам теста

### **Практическая работа № 6**

**Тема.** Процесс формирования личности

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности.

**Форма организации занятия :** ответы на вопросы

**Студент должен знать:** типы темперамента

**Студент должен уметь:** анализировать свои возможности

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание:** ответить на вопросы:

1. Что такое характер?
2. Как характер формируется на протяжении жизни?
3. Что такое воля? Выдержка человека?
4. Оказывают ли способности человека на формирование личности?

### **Практическая работа № 7**

**Тема.** Нормы общения

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности.

**Форма организации занятия :** ответы на вопросы

**Студент должен знать:** нормы общения

**Студент должен уметь:** анализировать свои возможности, делать выводы

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание:** Ответить на вопросы:

1. Что такое вербальные и невербальные средства общения?
2. Какие формы общения вы знаете?
3. Что значит уметь общаться?
4. Чем отличаются понятия «слушать» и «слышать»?
5. Записать в тетрадь важнейшие нормы общения.

### **Практическая работа № 8**

**Тема.** Деловая игра. Инсценировка деловых ситуаций

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности, проявление в игре норм деловой культуры.

**Форма организации занятия :** инсценировка деловой ситуации

**Студент должен знать:** нормы общения

**Студент должен уметь:** анализировать свои возможности, делать выводы

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание:** Инсценировка ситуаций.

1. Недовольный клиент пришел к руководителю, а того нет на месте. Поведение секретаря.

2. Клиент на почте выразил недовольство из-за очереди. Действия оператора.
3. Во время урока за окном раздался грохот. Несколько учеников подбежали к окну. Действия преподавателя.

### Практическая работа № 9-10

**Тема.** Основные направления современной моды

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности

**Форма организации занятия :** зарисовки одежды, обсуждение вырезок из журналов

**Студент должен знать:** направления моды, особенности делового костюма.

**Студент должен уметь:** анализировать свои возможности, делать выводы

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание** 1. Изучить материал учебника – стр. 18

2. Обсудить вырезки из журналов моды.

3. Нарисовать силуэт делового женского и мужского костюма.

### Практическая работа № 11

**Тема.** Модели делового костюма.

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка самостоятельности деловой культуры.

**Форма организации занятия :** беседа, письменная работа

**Студент должен знать:** Особенности делового костюма

**Студент должен уметь:** аргументированно отвечать на опросы, делать выводы

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание:** 1. Рассказать о требованиях к деловому костюму.

2. Что такое элегантность? (письменный ответ)

### Практическая работа № 12-13

**Тема.** Речевой этикет в повседневном и деловом общении

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка речевой культуры.

**Форма организации занятия :** беседа, письменная работа

**Студент должен знать:** Орфоэпические нормы

**Студент должен уметь:** Строить свою деловую речь в соответствии с нормами

**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007

**Задание: 1.** Подготовить сообщение «Значение культуры речи в профессиональной деятельности»

2. Какие формы обращения и приветствия вы знаете?

### Практическая работа № 14

**Тема.** Составление делового письма

**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка навыков составления делового письма.

**Форма организации занятия :** беседа, письменная работа



**Студент должен знать:** правила служебной переписки  
**Студент должен уметь:** Строить свою деловую речь в соответствии с нормами  
**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007  
**Задание:** 1. Назвать виды деловых бумаг ( стр.26-28)  
 2. Составить образец одного из деловых писем (стр.27)

### Практическая работа № 15

**Тема.** Оформление визитных карточек  
**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, выработка навыков составления визиток.  
**Форма организации занятия :** беседа, письменная работа  
**Студент должен знать:** правила составления визиток для женщин и для мужчин 7  
**Студент должен уметь:** Составлять визитки разного назначения  
**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007  
**Задание:** 1. Какие типы визиток существуют?  
 2. Как следует вручать и получать визитки?  
 3. Оформить визитки согласно правилам (стр. 28-30).

### Практическая работа № 16

**Тема.** Интерьер рабочего кабинета  
**Цели занятия:-** закрепление полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, создание макета рабочего кабинета  
**Форма организации занятия :** беседа, письменная работа  
**Студент должен знать:** правила оформления кабинета.  
**Студент должен уметь:** создать макет рабочего кабинета  
**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007  
**Задание:** 1. На какие детали надо обратить внимание при составлении макета?  
 2. Создать макет рабочего кабинета в соответствии с требованиями. (стр.32-33)

### Практическая работа № 17-18

**Тема.** Зачетная работа - тесты  
**Цели занятия:-** проверка полученных теоретических знаний; формирование общей культуры, общих компетенций  
**Форма организации занятия :** письменная работа  
**Студент должен знать:** теоретический материал по деловой культуре  
**Студент должен уметь:** выбрать нужные ответы, проявить знания и умения  
**Обеспеченность** Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учеб для нач. проф.обр. 2007  
**Задание:**

### Вариант № 1

#### Блок А

№ п/п	Задание (вопрос)	Эталон ответа
	<i>Инструкция по выполнению заданий № 1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в</i>	

	<b><i>соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1.</i></b>	
1.	Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: 1. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы поведения. А. «этика» Б. «нравственность» 2. Наука, изучающая нравственность, система этических ценностей. В. «мораль» 3. Осмысление ценности не только для себя, но и других.	
2.	Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1. Компромиссу А. Открытая борьба за свои интересы. 2. Сотрудничеству Б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки. 3. Соперничеству В. Поиск решения в интересах двух сторон.	
3.	Какая стратегия поведения позволяет: 1. приобрести опыт совместной работы? А. Сотрудничество. Б. Благоразумие. 2. выработать навыки слушания? В. Тактичность. 3. выработать умение сдерживать свои эмоции?	

***Инструкция по выполнению заданий 4-15: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа, и запишите ее в бланк ответов.***

4.	Свод правил поведения в деловых, служебных отношениях – это 1. манера 2. деловой этикет 3. мораль.	
5	Отметьте официальную форму обращения в деловом общении. 1. «Петров, принеси мне отчет» 2. «Лена, обслужите этого клиента» 3. «Анна Ивановна, подойдите к окошку №2»	
6	Какой показатель особенно важен для работников сферы обслуживания? 1. Модная одежда. 2. Культура речи. 3. Макияж.	
7	Какие качества можно назвать дурными манерами? 1. Неумение сдерживать свое раздражение. 2. Умение достойно держаться перед посетителем. 3. Грациозная парящая походка.	
8	Что может помочь оператору связи погасить возникшую конфликтную ситуацию с клиентом? 1. Обращение к коллеге за помощью. 2. Уход на некоторое время в бытовое помещение. 3. Доброжелательная улыбка и терпеливое разъяснение.	

9	<p>Главным украшением рабочего помещения являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Доброжелательные работники.</li> <li>2. Современные предметы мебели.</li> <li>3. Цветы и картины.</li> </ol>	
10	<p>В чем заключается основная задача делового общения?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перетянуть партнера на свою сторону.</li> <li>2. Деловое сотрудничество.</li> <li>3. Показать преимущество своей фирмы.</li> </ol>	
11	<p>Какие средства помогают продуктивно работать с клиентами?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вербальные средства.</li> <li>2. Невербальные средства.</li> <li>3. Вербальные и невербальные средства.</li> </ol>	
12	<p>Определите, к какому типу относится следующий конфликт: руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутриличностный конфликт.</li> <li>2. Межгрупповой конфликт.</li> <li>3. Межличностный конфликт.</li> </ol>	
13	<p>Какая страна считается родиной зарождения этикета?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Италия.</li> <li>2. Египет.</li> <li>3. Китай.</li> </ol>	
14	<p>Выделите профессиональные моральные нормы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. хорошее знание ведения документации;</li> <li>2. вежливость, тактичность;</li> <li>3. владение техническими средствами.</li> </ol>	
15	<p>Выделите составляющие коммуникативной стороны общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. умение выражать свои мысли и умение слушать;</li> <li>2. умение красноречиво говорить с собеседником;</li> <li>3. умение произвести впечатление на собеседника.</li> </ol>	

#### БЛОК Б

**Инструкция по выполнению заданий 16-20: в соответствующую строку бланка ответов запишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова.**

16	Обмен информацией между участниками общения осуществляется как на вербальном (.....), так и невербальном (.....) уровне.	
17	Кратко изложенная самохарактеристика, объективка, используемая при поиске работы, – это....	
18	Раскройте содержание понятия «конфликт».	
19	Входя в кабинет (комнату), следует ..... находящихся там людей, даже если вы незнакомы с ними.	
20	Какие правила оператору связи надо соблюдать в диалогическом общении с клиентами?	

#### ВАРИАНТ 2

#### БЛОК А

№№ п/п	Задание (вопрос)	Эталон ответа
	<i>Инструкция по выполнению заданий № 1-3: соотнесите</i>	

	<i>содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1.</i>	
1	Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: 1. Выражение уважительного отношения к другим людям, к их достоинству. 2. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств. 3. Моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему он контролирует свои поступки и дает оценку своим действиям.	А.Вежливость Б.Скромность В.Совесь
2	Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1. манерам 2. долгу 3. эмоциям	А. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных) Б. Способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, жесты походка мимика, характерные для человека В. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе
3	Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: 1. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению. 2. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей. 3. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.	А. Межличностный конфликт. Б. Конфликт В. Межгрупповой конфликт

**Инструкция по выполнению заданий № 4 – 15: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа, и запишите ее в блок ответов.**

4	Как назвать прием, когда работник терпеливо, внимательно выслушивает проблемы клиента? 1. «золотые слова»; 2. «зеркало отношений»; 3. «терпеливый слушатель».	
5	Оператору связи в беседе с клиентом при возникновении спорного вопроса сильные аргументы следует приводить: 1. в начале диалога; 2. в конце диалога; 3. в начале и конце диалога.	
6.	С какой целью в конфликтных ситуациях приводятся	

	<p>аргументы?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Для защиты своих взглядов и намерений.</li> <li>2. Для доказательства своего превосходства.</li> <li>3. Для уговоров партнера сделать что-либо.</li> </ol>	
7	<p>Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Делает замечания, перебивает, комментирует сказанное.</li> <li>2. Внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца.</li> <li>3. Старается показать клиенту свою начитанность.</li> </ol>	
8	<p>В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конкуренция, лидерство, превосходство.</li> <li>2. Любовь к профессии, соблюдение дисциплины труда.</li> <li>3. Занятия общественной работой в ущерб основной работе.</li> </ol>	
9	<p>Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Настаивайте на своем мнении.</li> <li>2. Не позволяйте отвечать агрессией на агрессию.</li> <li>3. Докажите свое превосходство над партнером.</li> </ol>	
10	<p>Что может помешать человеку при собеседовании для поступления на работу?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Критика своих прежних руководителей.</li> <li>2. Приветливая улыбка</li> <li>3. Упоминание о заработной плате работодателем.</li> </ol>	
11	<p>Выделите показатели культуры речи оператора связи:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Присутствие в речи диалектизмов и жаргонизмов.</li> <li>2. Изобилие иностранных слов в речи.</li> <li>3. Правильное употребление и произношение слов.</li> </ol>	
12	<p>Какие качества можно назвать хорошими манерами?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привычка громко говорить и смеяться.</li> <li>2. Проявление недоброжелательности к окружающим.</li> <li>3. Достоинство и отсутствие высокомерия.</li> </ol>	
13	<p>Выберите из предложенных формулировок «золотое» правило нравственности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Я знаю, я умею, я докажу, все будет по-моему».</li> <li>2. «Поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе».</li> <li>3. «Я никому ничего не должен».</li> </ol>	
14	<p>В чем проявляется характер человека?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В грубом, резком ответе на грубую, резкую реплику.</li> <li>2. В отношении к другим людям, к делу, к своему труду.</li> <li>3. В увлечении каким-либо видом искусства.</li> </ol>	
15	<p>Что такое «эстетическое чувство»?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Удивление и любопытство, любознательность и сомнения, радость открытия.</li> <li>2. Эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, в искусстве, в жизни людей.</li> <li>3. Нравственная оценка человеком своих и чужих поступков и действий в соответствии с усвоенными моральными нормами и правилами.</li> </ol>	

## БЛОК Б

*Инструкция по выполнению заданий № 16 – 20: в соответствующую строку бланка ответов запишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова.*

16	Слово (французского происхождения), означающее манеру поведения, - это ... .	
17	Какие существуют основные требования, предъявляемые к написанию резюме? ( 2 – 3 требования)	
18	Какие профессиональные моральные нормы нарушены в данной ситуации? «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а правильно бланк заполнить не можете?» - сказала оператор связи клиенту.	
19	Фразы «Что ты бесишься?» , «Чего ты злишься, нервничаешь?» погашают или усиливают конфликт?	
20	Во время обмена информацией собеседники используют словесные (.....) средства общения и бессловесные (.....).	

### Список дополнительной литературы

#### Основные источники:

- Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. Пособие для нач. проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2007 г.
- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология делового общения: Учебник для начального профессионального образования.- Издание М.: Издательский центр «Академия». 2007 г.
- Панфилова А.П. Теория и практика общения. Учебное пособие для студентов средних учебных заведений..- 2 издание М. Издательский центр «Академия». 2009 г.

#### Дополнительные источники:

- Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учебное Пособие.- М.: Издательский центра «Академия». 2008 г.
- Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений: учебное пособие.- Издательский центр «Академия». 2008 г.
- Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности:- М.: Издательский центр «Академия». 2008 г.
- Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. Учебное пособие. – 2 издание М.: Издательский центр «Академия». 2009 г.

\* Интернет-ресурсы

