

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРОМЫШЛЕННО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

**Методические рекомендации по выполнению
практических работ**

**Для студентов с инвалидностью специальности
30.02.01 «Социальная работа» углубленной подготовки**

Воронеж

Методические рекомендации для осуществления студентами с инвалидностью самостоятельной работы и написания практических работ по дисциплине «Деловая культура» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 39.02.01 «Социальная работа» и рабочей программы по дисциплине «Деловая культура».

Автор-разработчик: Клешнева О. А., преподаватель

Рекомендации для написания студентами практических работ

При наличии хронических соматических заболеваний основным патопсихологическим механизмом формирования соматогенного астенического симптомокомплекса является изменение биосоциального статуса личности в результате соматического заболевания как фактора, независящего от субъективно-волевой сферы инвалида. У больных этой группы невротические жалобы появляются незаметно, постепенно, спустя некоторое время после диагностирования соматического заболевания, без значимых побочных психотравмирующих влияний.

Частота и выраженность соматогенного астенического симптомокомплекса растёт с увеличением давности соматического заболевания и степени его тяжести. Астеническая симптоматика усиливается в периоды обострения соматического заболевания и, наоборот, смягчается, а в ряде случаев даже исчезает при улучшении соматического состояния больных.

Первые признаками невротических нарушений: физическая и психическая астения, общая слабость, повышенная утомляемость, ощущение обессиливания, снижение работоспособности и концентрации внимания, ухудшение памяти, невнимательность, постсомнические нарушения.

Постепенно появляются расстройства эмоционально-волевой сферы: болезненная раздражительность, вспыльчивость, колебание настроения от мрачно-пессимистического до обычного, ровного.

Впоследствии в эмоциональной сфере преобладающими становятся негативные эмоции, усиливается подавленность, снижение настроения, формируется ощущение тоски, внутреннего дискомфорта с элементами тревожности. Организация учебного пространства и рабочего места должна жестко соответствовать всем санитарно-гигиеническим требованиям, предъявляемым к домашнему рабочему месту учащегося, оборудованному компьютером.

При наличии отдельных заболеваний требуется специальная организация помещения и рабочего места. Так, помещения для инвалидов с заболеванием туберкулезом желательно ориентировать на солнечную сторону. В них следует обеспечить повышенную кратность воздухообмена, при этом рециркуляция воздуха не допускается. В помещениях для инвалидов вследствие туберкулезных заболеваний отделочные материалы пола и стен следует выбирать с учетом обеспечения влажной уборки и дезинфекции.

Помещения для инвалидов вследствие заболеваний сердечно-сосудистой системы желательно ориентировать на теневую сторону, при невозможности соблюдения этого требования необходимо применение солнцезащитных устройств. Рабочие места инвалидов данной группы при их расположении в непосредственной близости от окон должны быть защищены от перегрева в летнее время солнцезащитными устройствами. Временной режим обучения - щадящий.

Требуется чередование умственной и физической нагрузки для того, чтобы избежать чрезмерного переутомления обучающегося. Технические средства обеспечения комфортного доступа к образованию - те же, что и при организации дистанционных курсов для обучающихся без ограничений в здоровье. Учебные материалы (учебники, рабочие тетради и дидактические материалы) - те же, что у обучающихся без ограничений в здоровье. Формирование у педагогических работников готовности к обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья. Решение задачи расширения доступности качественного профессионального образования лиц с ОВЗ будет успешным только при условии специальной подготовки к их обучению педагогических работников организации.

Такая подготовка предполагает формирование у преподавателей общеобразовательных и специальных дисциплин, мастеров производственного обучения реабилитационной направленности профессионально-педагогической деятельности. Реабилитационная направленность является необходимой составляющей профессиональной компетентности современного педагога, обучающего лиц с ОВЗ, и представляет собой сплав определенных психолого-педагогических установок с междисциплинарными знаниями, умениями и опытом реализации задач выявления, профилактики и преодоления барьеров и затруднений, возникающих в процессе обучения данной социальной группы.

Необходимый и достаточный уровень сформированности реабилитационной направленности помогает педагогическим работникам организации компетентно решать задачи, связанные с:

- распознаванием затруднений в учебной и учебно-профессиональной деятельности лиц с ОВЗ, установлением их причин;
- проектированием индивидуального образовательного маршрута для обучающихся с ОВЗ в рамках учебной дисциплины (ее отдельного раздела, темы) или направления профессиональной подготовки;
- оптимальным выбором методов и приемов организации учебной и учебно-производственной деятельности обучающихся с ОВЗ;
- объективным анализом текущих и этапных результатов усвоения учебных программ лицами с ОВЗ;
- созданием условий для их социализации и социально-трудовой интеграции.

Одним из основных звеньев обучения является применение знаний, в результате чего, у обучающихся формируются практические умения и навыки.

По задачам и месту в учебном процессе практические работы по дисциплине «Деловая культура» являются важным средством связи теории с практикой. При этом знания закрепляются и совершенствуются, обучающиеся приобретают умения творчески их применять для решения учебных и производственных задач. В ряде случаев практические работы служат источником новых знаний, способов деятельности, средством их расширения и углубления.

Для выполнения работы обучающиеся должны повторить теоретический материал, используя конспекты уроков и рекомендуемую литературу.

Практические работы проводятся в непосредственной связи с изучением программного материала. Так, например, во время выполнения практической работы по усвоению коммуникативных навыков, обучающиеся выполняют упражнения по уже известным вопросам, а затем с помощью преподавателя анализируют полученные результаты.

Преподаватель руководит процессом выполнения практических работ в форме инструктирования, основной задачей которого является создание у обучающихся ориентировочной основы деятельности для наиболее эффективного выполнения задания. Обучающиеся должны представлять, в какой связи предлагаемая им работа находится с изученным материалом или какое значение она имеет для продвижения вперед. В процессе вводного инструктажа раскрывается цель работы, даются необходимые указания. При выполнении работы преподаватель помогает справиться с возникшими трудностями, выполняет роль тренера при групповой работе.

После выполнения всеми обучающимися практических работ подводят их итоги. В ходе беседы преподаватель вместе с обучающимися анализирует результаты, подводит обучающихся к определенным выводам.

Разработанные практические работы способствуют глубокому освоению теоретических знаний, приобретению практических навыков, необходимых для

осуществления профессиональной деятельности. После каждой практической работы разработаны рекомендации по развитию и совершенствованию качеств личности.

Практическое задание *оценивается по следующим критериям:*

- полнота выполнения задания (объем);
- юридическая грамотность выполнения задания (использование юридической терминологии, логичность, последовательность и точность изложения материала, систематизация текстового материала и т.п.);
- правильный подбор нормативно-правового материала (если таковое предусмотрено условиями практической работы);
- самостоятельность и оригинальность решения.

Оценку **«ОТЛИЧНО»** получает студент, выполнивший практическое задание в полном объеме, продемонстрировавший понимание поставленной задачи и умение находить юридические способы ее решения, грамотно и умело использующий при написании практической работы юридическую терминологию, умеющий подбирать и использовать нормативный материал, продемонстрировавший самостоятельный, творческий и оригинальный подход к решению практического задания.

Оценку **«ХОРОШО»** получает студент, выполнивший практическое задание в полном объеме, но с незначительными неточностями, либо выполнивший не менее 80% задания, также продемонстрировавший понимание поставленной задачи и умение находить юридические способы ее решения, грамотно использующий при написании практической работы юридическую терминологию, умеющий подбирать и использовать нормативный материал, продемонстрировавший самостоятельный подход к решению практического задания.

Оценка **«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** ставится студенту, выполнившему практическое задание в объеме 55 – 79%, допустившему при написании работы существенные неточности, продемонстрировавшему удовлетворительное знание юридической терминологии и умение ориентироваться в рекомендованном нормативном материале.

Оценка **«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** ставится студенту, если он полностью не выполнил предложенное практическое задание либо выполнил его в объеме менее 50%, допустившему при написании работы грубые ошибки как в юридической терминологии, так и в самом решении поставленной задачи, не умеющему пользоваться рекомендованной литературой и нормативно-правовым материалом.

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Практическое занятие по теме 5.

Имидж делового человека

Практическая работа № 2

1.1. Определить личный цветотип, используя данные первого и второго столбца таблиц 1 и 2.

1. Определяем следующие личные характеристики (для женщины):

цвет глаз – серо-зеленые;

цвет волос – темно-русые;

цвет кожи – слоновой кости.

Данные характеристики присутствуют в описании приглушенного цветотипа. Таким образом, личный цветотип – приглушенный.

1.2 Определить личную цветовую гамму, используя данные третьей колонки таблиц 1, 2 и таблицы 3.

2. Определяем следующие личные характеристики (для женщины):

Костюмы – приглушенные тона с узором, в котором сливаются оттенки одного цвета, серо-зеленые, серовато-коричневые, голубовато-серые.

Блузки – приглушенно-белая, пастельно-голубая или пастельно-зеленая, абрикосовая, нежно-розовая.

Макияж – не следует злоупотреблять яркой палитрой; все тона не яркие, теплые, тона терракотового цвета; если кожа светлая, то розовые, фиолетовые, серые тона.

1.3. Составить описание делового костюма.

Составляем описание делового костюма.

Цель: найти мягкий гармоничный облик.

Для достижения поставленной цели выбираем зимний брючный деловой костюм серо-зеленого цвета, в качестве дополнения – пастельно-зеленый шарф.

При наложении макияжа используем мягкие теплые тона пудры, теней и терракотовую помаду.

ВАРИАНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Деловая культура»

Практическое занятие по теме 4. Деловое общение. Невербальные средства общения

Практическая работа № 1

Вопросы для обсуждения

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Что такое вербальное общение?
3. Каковы функции языка в общении?
4. Каковы основные признаки официально-делового стиля речи?
5. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать?
6. Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания?
7. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерелексивного слушания?
11. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
12. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
13. Каковы ее виды и способы осуществления «Обратной связи»?
14. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892–1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

УПРАЖНЕНИЯ

1. Подберите синонимы к слову «сказал».
2. Выразите мысль без канцеляризма: «Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления».
3. «Переведите» научнообразные фразы.
 - Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.
 - Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).
4. «Детектив».

Студентам предлагается сыграть в детектив, причем каждый будет автором этого детектива. Преподаватель придумывает первую фразу, например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок», после чего слово передается одному из студентов, который должен будет продолжить сочинять этот детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу он должен точно повторить то, что сказал преподаватель. Следующий участник должен будет повторить то, что сказал предыдущий, а затем произнести свою фразу.

После того как упражнение будет выполнено, обсуждается:

 - Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую?
 - Почему?

Далее предлагается обсудить значимость техники повторения.

5. Ролевая игра «Испорченный телефон».

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

Инструкция. Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли «заместителей» – замов. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:

- а) внимательно слушать каждого зама;
- б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов; пропуск информации; неточность в передаче смысла; домыслы и фантазии и пр.);
- в) определить, кто из замов допустил ошибки.

Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку».

Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами команды;
- построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшиеся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;
- последний член команды, т.е. пятый, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам как следует освоил инструкцию. Для этого можно использовать следующие приемы: повторение; расчленение на фрагменты; приведение примеров, (например Иванов – Ванов и пр.); акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека (сначала пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, т.е. пятый зам); с помощью вопросов проверить достоверность информации.

Первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается. Слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера. После действий пятого зама проводится тщательный анализ игры, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

6. Отработка интонации. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.

– Мне это очень нравится.

7. ГРУППОВАЯ ДИСКУССИЯ «ЧТО МЫ ГОВОРИМ, КОГДА НЕ ГОВОРИМ»

Проблемы для обсуждения

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?
3. Что значит культура контакта?
4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
5. Надо ли стараться быть «понятным»?
6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?

Процедура: группа делится на подгруппы (5–6 человек) участников и подгруппу (3 человека) наблюдателей.

Наблюдатели стараются определить разные стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

Анализ и выводы: анализируются стили поведения в дискуссии, пристройки, ролевые позиции по Э. Берну. Перечисляются факторы, затрудняющие и развивающие общение, характеризуются признаки «плохого» и «хорошего» слушания.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТРЕНИНГА

1. Рассмотрите фотографии. Что вы можете рассказать об эмоциональном состоянии людей, изображенных на картинках, по невербальным коммуникативным средствам? Используйте термины данного занятия (например, «поза агрессивности», «открытый жест» и др.).

2. «Автобус».

Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения. Участники разбиваются по парам.

Инструкция: «Сейчас каждый из вас – пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются».

После невербального проигрывания участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга.

3. «Побег из тюрьмы».

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая – их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег».

Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 мин) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Практическое занятие по теме 5.

Имидж делового человека

Практическая работа № 2

Вопросы для обсуждения

1. Каким образом внешний вид влияет на формирование деловых отношений?
2. Как вы понимаете утверждение: «Имидж – фактор профессионального успеха»?
3. Что не допустимо для гардероба государственного служащего?
4. Каковы основные требования к гардеробу мужчины?
5. Какой деталью мужского гардероба подчеркивается его индивидуальность?
6. Каковы основные требования к гардеробу женщины?
7. В чем различие светлого и холодного типов?
8. К какому типу следует отнести Аллу Пугачеву?
9. В чем различие стратегической и этикетной моделей поведения?

УПРАЖНЕНИЯ

1.1. Определить личный цветотип, используя данные первого и второго столбца таблиц 1 и 2.

Таблица 1

Женские цветотипы

Цветотип	Внешние данные	Цветовая гамма одежды и макияж
1. Темный тип («Таинственная»)	<i>Волосы:</i> черные, темно-каштановые. <i>Глаза:</i> карие, темно-ореховые иногда светло-карие. <i>Кожа:</i> бежевая, желтая, оливковая до черного оттенка	<i>Костюмы:</i> темно-серый, темно-синий и черный. Избегать приглушенных пастельных тонов. <i>Шарфы, платки:</i> должны контрастировать с цветом костюма, например, темно-синий или черный костюм и ярко-лимонный шарф, ярко-розовый шарф при синем костюме. <i>Макияж:</i> помада насыщенных красных тонов, вишневая; контур для глаз темно-серый, серовато-зеленый; нейтральные мягкие тона для век
2. Светлый тип («Светящаяся»)	<i>Волосы:</i> белокурые, светло-русые, светло-пепельные. <i>Глаза:</i> голубые, светло-зеленые, серо-голубые, аквамариновые. <i>Кожа:</i> светлая, цвета слоновой кости, фарфора, персиковая	Избегать ярких, темных цветов (темно-серого, угольного). <i>Костюмы:</i> серо-голубой, светло-коричневый, бежевый, светло-серый, абрикосовый. <i>Блузки:</i> пастельных тонов. <i>Шарфы, платки:</i> голубые, розовые, темно-розовые, голубовато-зеленые, цвета манго, оранжево-розовые. <i>Макияж:</i> помада оранжевых, фиолетово-розовых тонов, не рекомендуется перламутр. Глаза нельзя подводить черным. Тени цвета шампанского, абрикоса, серые, серо-зеленые
3. Теплый тип	<i>Волосы:</i> с красноватым или	Противопоказаны серый и синий

<p>(«Золотистая»)</p>	<p>золотистым отливом, рыжие или каштановые. <i>Глаза:</i> топаз, карие, цвета морской волны. <i>Кожа:</i> цвета слоновой кости, персиковая, бежевая с желтым оттенком, веснушки</p>	<p>костюмы, темно-синий костюм и белая блузка. <i>Костюмы:</i> золотисто-коричневые, светло-коричневые, терракотовые, болотно-зеленые. <i>Блузки:</i> кремовые, кофейные, цвета морской волны, все оттенки золотого; избегать белого и черного близко к лицу. <i>Макияж:</i> карандаш для глаз цвета кофе, темно-зеленый, тени – на внутреннее веко, светлых и серых оттенков, уголки – темных, бронзово-коричневых оттенков</p>
<p>4. Холодный тип («Розовая»)</p>	<p><i>Волосы:</i> пепельно-русые, белокурые, серые. <i>Глаза:</i> голубые, голубовато-серые, карие. <i>Кожа:</i> бежевая, светлая с розовым оттенком</p>	<p>Избегать коричневых оттенков, можно розовато-коричневые. <i>Костюмы-бизнес:</i> оттенки – серый, темно-синий, угольно-голубовато-серый, черный. <i>Блузки:</i> все оттенки голубого и розового, красный цвет с голубым отливом. <i>Макияж:</i> интенсивность помады зависит от цвета глаз – мягкие, нейтральные тона. Тени – серые, темно-синие, фиолетовые, такой же карандаш для глаз</p>
<p>5. Яркий тип («Контрастная»)</p>	<p>Среди трех критериев присутствует один, который противоречит логике природы, например, темные волосы и светлые глаза или светлые волосы и карие глаза</p>	<p><i>Костюмы:</i> темно-синие, угольно-коричневый, бежевый, красный, черный. Противопоказаны пастельные тона. Лучше контрастность (черный костюм и яркий лимонный шарф). <i>Макияж:</i> глаза – центр внимания (голубые, приглушенно-розовые, темно-серые, темно синие тени), макияж строится на основе насыщенности цвета глаз</p>
<p>6. Приглушенный тип («Мягкая»)</p>	<p><i>Волосы:</i> ни темные, ни светлые – пепельные, каштановые, средней насыщенности, пепельно-русые. <i>Глаза:</i> или смесь двух цветов или насыщенно карие</p>	<p><i>Цель:</i> найти мягкий гармоничный облик. <i>Костюмы:</i> приглушенные тона с узором, в котором сливаются оттенки одного цвета, серо-зеленые, серовато-коричневые, голубовато-серые. <i>Блузки:</i> приглушенно-белая, пастельно-голубая или пастельно-зеленая, абрикосовая, нежно-розовая. <i>Макияж:</i> не следует злоупотреблять яркой палитрой; все тона не яркие, теплые, тона терракотового цвета;</p>

		если кожа светлая, то розовые, фиолетовые, серые тона
--	--	---

Таблица 2

Мужские цветотипы

Цветотип	Внешние данные	Цветовая гамма одежды и макияж
1. Темный тип («Таинственный»)	<i>Волосы темные:</i> черные, темно-каштановые. <i>Глаза:</i> карие или темно-ореховые иногда светло-карие. <i>Кожа:</i> бежевая, желтая, оливковая до черного оттенка	<i>Костюмы:</i> насыщенные темные цвета, угольно-серый, угольно-коричневый, темно-синий, темно-оливковый, черный. <i>Рубашки:</i> ярко-белая, леденисто-голубая, леденисто-розовая, белая. <i>Галстук:</i> чисто красный, помидорного цвета, цвета сосны, бирюзовые, чисто голубые. Не рекомендуются: мягкие, пастельные тона. Рекомендуется контрастность (черный костюм и белая рубашка)
2. Светлый тип («Светящийся»)	<i>Волосы:</i> белокурые, светло-русые, светло-пепельные. <i>Глаза:</i> голубые, светло-зеленые, серо-голубые, аквамаиновые. <i>Кожа:</i> светлая, бледная с оттенком слоновой кости, фарфоровая, цвета персика	<i>Костюмы:</i> серо-голубой, светло-коричневый, бежевый, светло-серый. <i>Рубашки пастельных тонов:</i> светло-розовые, пастельно-голубые, персиковые, бледно-желтые, голубовато-зеленые. <i>Галстук:</i> чисто-голубой, розовый, цвета пудры, теплый водянисто-голубовато-зеленый, светло-голубой, металлический. Избегать ярких, темных цветов: темно-серого, угольного, темно-синего
3. Теплый тип («Золотистый»)	<i>Волосы:</i> с красноватым или золотистым отливом, цвета соломы, рыжие или каштановые. <i>Глаза:</i> карие, цвета морской волны, топаз. <i>Кожа:</i> цвета слоновой кости, персиковая, бежевая с жёлтым оттенком, веснушки	<i>Костюмы двухцветные:</i> коричневато-угольный с рисунком в крапинку, цвета верблюжьей шерсти, оливковые, серовато-зеленые, светло-голубые. <i>Рубашки:</i> цвета слоновой кости белые, желтовато-коричневые, персиковые, желтые, голубые под глаза. <i>Галстуки:</i> насыщенный персиковый, золотисто-желтый, бронзовый, помидорный, голубой с металлическим оттенком, зеленовато-голубой. Не рекомендуется синий костюм с белой рубашкой и черный цвет близко к лицу
4. Холодный тип	<i>Волосы:</i> пепельно-русые,	<i>Костюмы:</i> серые, темно-синие

(«Розовый»)	<p>белокурые, серые. <i>Глаза:</i> голубые, голубовато-серые, карие. <i>Кожа:</i> розовая, бежево-розовая, светлая</p>	<p>(оттенки делового стиля), угольно-серый, угольно-голубовато-серый. <i>Рубашки:</i> ледяные белые, леденисто-розовые, леденисто-фиолетовые. <i>Галстуки:</i> темно-розовый, малиновый, голубовато-красный, голубой с металлическим оттенком, сливовый, пурпуровый. Противопоказаны коричневые оттенки и контрастность</p>
5. Яркий тип («Контрастный»)	<p>Среди трех критериев (волосы, глаза, кожа) присутствует один, который противоречит логике природы. Например, темные волосы и светлые глаза (синевато-стальные, зелёные), светлые волосы и карие глаза</p>	<p><i>Костюм:</i> темно-синий, угольно-коричневый, бежевый, черный. <i>Рубашки:</i> чисто белая, леденисто-голубая, леденисто-розовая, цвета мяты. <i>Галстуки:</i> лимонно-желтый, малиново-апельсиновый, красный, ярко-розовый, зеленый, бордовый, зеленовато-голубой. Противопоказаны пастельные тона</p>
6. Приглушенный тип («Мягкий»)	<p><i>Волосы:</i> ни темные ни светлые, пепельные каштановые средней насыщенности, пепельно-русые. <i>Глаза:</i> смесь двух цветов или насыщенно карие. <i>Тон кожи:</i> нейтральный</p>	<p>Цель – найти мягкий гармоничный облик). <i>Костюмы:</i> средние тона с узором, где сливаются оттенки одного цвета, угольно-серый, серовато-зеленый, серовато-коричневый, голубовато-серый. <i>Рубашки:</i> приглушенно-белая, пастельно-голубая, пастельно-персиковая, нежно-розовая или желтоватая. <i>Галстук:</i> (должен быть интересным за счет рисунка, не должен подавлять ваши краски) оловянно-серый, арбузово-красный, цвета зелени, голубой с металлическим оттенком. Белый и черный подавляют природные краски</p>

1.2 Определить личную цветовую гамму, используя данные третьей колонки таблиц 1, 2 и таблицы 3.

Таблица 3

Цветовые сочетания элементов мужской одежды

Костюм	Рубашка	Галстук	Ботинки	Носки
Серый	Белая, голубая, розовая, цвета слоновой кости	Любого цвета	Черные	В тон галстуку

Темно-серый	Белая, светло-розовая	Красно-черный	Черные	Черные
Темно-голубой	Белое, слоновой кости	Серо-красно-бордовый	Черные, темно-коричневые	Серые, бордовые
Темно-синий	Белая	Бело-красно-голубой	Черные	Темно-голубые, темно-бордовые
Темно-зеленый	Слоновой кости	Красно-зелено-коричневый	Коричневые	Коричневые
Песочный	Светло-голубая	Темно-голубой	Светло-коричневый	Светло-голубые
Светло-коричневый	Белая, розовая, табачная	Зеленый, бордовый, красно-черный	Кофейные, красно-коричневые	Бордовые
Темно-коричневый	Белая, бежевая, светло-розовая	Зеленый, коричневый, красно-черный	Коричневые	Кофейные, бордовые
Черный	Белая	Серебристо-серый	Черные	Дымчатые, черные

1.3. Составить описание делового костюма.

Практическое занятие по теме 7. Этика делового контакта. Визитная карточка

Практическая работа № 3

Вопросы для обсуждения

1. Какие выводы можно сделать на основе оценки скорости речи, ее громкости?
2. Какую информацию о внутренних качествах собеседника можно получить, анализируя особенности произношения слов и модуляции голоса?
3. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
4. Какие рекомендации по оформлению визитной карточки вы знаете?
5. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?

Задание. Подготовить презентацию «Моя визитная карточка».

Практическое занятие по теме 8. Культура речи делового человека.

Практическая работа № 4

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
2. Каковы наиболее характерные ситуации, формирующие специфику приветствий и представлений деловых партнеров или сотрудников друг другу?
3. Какие варианты рукопожатия вы знаете?
4. Какими правилами поведения следует руководствоваться, находясь на улице?
5. Как нужно вести себя в общественном транспорте?

6. Назовите правила поведения в театре, концертном зале, кинотеатре.
7. Какие правила нужно соблюдать в поезде, самолете?
8. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?
9. В чем проявляются особенности подарков как средства делового общения?
10. Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?
11. В каких случаях в деловом общении целесообразно вручать подарки?

УПРАЖНЕНИЯ

Задание 1

Уместно ли употребление этикетных формул в приведённых ниже примерах? Какой эффект может вызвать использование моделей речевого этикета: а) если оно стилистически немотивировано; б) если оно обусловлено определённой стилистической задачей?

Позвольте от вас звякнуть? Разрешите с вами покалякать? Был весьма рад с вами поболтать. Премного благодарен вам, дети. Привет, уважаемый Анатолий Петрович! По какому поводу плачешь, девочка? Какими судьбами, многоуважаемая Людмила Васильевна! Наше вам с кисточкой, господин директор!

Задание 2

Проиграйте предложенные речевые ситуации.

При обсуждении и разборе выполненного задания обратите внимание на поведение его участников, их мимику, жесты, интонацию, соблюдение этикетно-речевых правил.

а) Вы – студент I курса. Вам необходимо обратиться с просьбой: к ректору, декану, заведующему кафедрой, преподавателю, товарищу.

б) Вы – председатель профсоюзного комитета организации. К вам пришел: ваш старый друг (подруга), старый знакомый ваших родителей, незнакомый мужчина (женщина), незнакомый молодой человек (девушка), руководитель организации, технический работник. Примите их.

в) Вы – работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:
– ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;
– ученого из университета выступить на научно-практической конференции;
– преподавателя вуза выступить с лекцией перед работниками администрации;
– руководителя предприятия оказать помощь в проведении городского мероприятия.

г) Вы – руководитель коммерческой структуры. У вас в фирме есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 3-4 претендентами на это место. Они пришли по объявлению.

Задание 3

Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придётся обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к милиционеру, чтобы уточнить, как проехать на выставку; 3) к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника; 4) к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 5) к приятелю, чтобы попросить у него учебник; 6) к преподавателю, чтобы попросить его принять у вас досрочно экзамен.

Задание 4

Употребите правильные предложно-падежные формы с предлогом «о» или без него.

1. Всем нужно объяснить о роли налогов.
2. Налоговый служащий подробно остановился о разных сторонах проблемы.
3. Об этом администрация указала ещё в прошлом году.
4. Разработана программа о погашении кредита.

Задание 5

Укажите наиболее вероятные варианты сочетаемости данных глаголов с существительными. Составьте предложения.

Образец: разрешить спор. Экономические споры часто разрешаются в судебном порядке.

Внести, высказать, заслушать, затребовать, обеспечить, объявить, предоставить, принести, составить, продлить, откликнуться, произвести, принять, предпринять, представить, оказать, рассмотреть, удовлетворить.

Задание 6

Определите, как осуществляется связь между предложениями (лексический повтор, местоименный повтор, семантический повтор, грамматический повтор) в приведённых ниже контекстах.

Вуз убедительно просит рассмотреть вопрос о выделении квартир для сотрудников из фонда города. В настоящее время вуз жилищное строительство не ведёт. 2. Согласно решению коллегии завод должен изготовить станки к началу 2000 года. Станки должны быть изготовлены в строгом соответствии с прилагаемой научно-технической документацией. 3. Просим выслать подробную информацию о выставке. Эта информация необходима для составления каталогов. 4. Если система охлаждения агрегата выйдет из строя, его эксплуатация должна быть немедленно прекращена. Если же в ходе эксплуатации будут обнаружены неполадки других узлов, следует обращаться к специалистам по наладке оборудования.

Практическое занятие по теме 9. Этикет служебных телефонных переговоров

Практическая работа № 5

Вопросы для обсуждения

1. Чем телефонный разговор отличается от очной беседы?
2. Когда необходимо прибегать к телефонному общению в деловой сфере?
3. Сформулируйте требования, предъявляемые к проведению телефонных коммуникаций.
4. Какие условия надо выполнить перед деловым телефонным разговором.
5. Как проконтролировать время телефонного звонка (правило семи «П»)?
6. В чем заключается подготовка к телефонной беседе?
7. Приведите примеры реплик для корректного общения по телефону.
8. Как вы поступите, если вашу очную деловую беседу прервет телефонный звонок?
9. Как грамотно оставить сообщение на автоответчик?

УПРАЖНЕНИЯ

1. Составьте план телефонного разговора с деловым партнером о согласовании места и времени проведения коммерческой сделки.

2. 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.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Перед вами серия фраз, которые были сказаны служащими вашей организации при беседе с клиентами. Если вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее буквой «П», а если отрицательное – буквой «О».

1. Доброе утро. Это коммерческий банк «Русь». У телефона Никитин Алексей. Чем я могу помочь вам?
2. Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов.
3. Доброе утро, банк «Русь».
4. Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?
5. Спасибо за звонок. Звоните чаще.
6. Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
7. Доброе утро, отдел снабжения.
8. Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?
9. Извините, что я заставил вас ждать. Чем я могу помочь вам?
10. Я понимаю вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь вам?
11. Так кого вы ждете?
12. Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией.
13. Спасибо. При случае я позвоню вам.
14. Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду вашего звонка. Спасибо за звонок.
15. Расскажите, как это случилось.
16. Рад вашему звонку. Как у вас дела?
17. Да, это я. Хочу вам сообщить неприятную информацию.
18. Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно я перезвоню вам через 10 минут?
19. К сожалению, Юрий Владимирович еще обедает.
20. Спасибо за звонок. Такого человека, как вы, мы готовы выслушать всегда.
21. Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку.
22. Юрий Владимирович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня.
23. Здравствуйте, банк «Русь», у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю.
24. Вы не правы. Однако что вы скажете про акции нашего банка?
25. Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в десять утра. Я вам позвоню. Спасибо за звонок.

Практическое занятие по теме 10. Деловые беседы, переговоры, выступления

Практическая работа № 6

Вопросы для обсуждения

1. Что такое деловая беседа? Какие ошибки допускают участники деловых бесед?
2. Какова последовательность и взаимосвязь действий для подготовки и проведения деловой беседы?

3. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
4. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
5. Каковы главные задачи начального этапа деловой беседы?
6. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
7. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания?
8. Назовите цели и раскройте сущность собеседования.
9. Перечислите условия эффективности собеседования.
10. Что должен уметь интервьюер при проведении собеседования?
11. Какие серьезные ошибки можно допустить при проведении отборочного собеседования?

УПРАЖНЕНИЯ

1. «Правила протокола в настоящее время кажутся несколько старомодными, – пишет известный французский дипломат Ж. Камбон, – но не соблюдать их так же глупо, как не снимать шляпу при входе в церковь или обувь при входе в мечеть... В сущности, не все уж так бессмысленно в этих торжественных пустяках».

1. Согласны ли вы с отношением к правилам протокола французского дипломата?
2. Допустимы ли случаи отклонения от протокола при переговорах?
3. Что делать, если вы допустили ошибку?

2. В деловом разговоре, при переговорах важно учесть психологический склад, внутренний мир, темперамент, настроение собеседника. Начиная беседу, вы должны разработать ее модель. Вот группа контрольных вопросов для вас:

1. Какую главную цель я ставлю для себя в переговорах?
2. Могу ли я обойтись без этой беседы?
3. Готов ли к обсуждению предлагаемой темы мой собеседник?
4. Уверен ли я в благополучном (для меня) исходе разговора?
5. Уверен ли в том же мой собеседник?
6. Что я должен уяснить для себя?
7. Какой исход устроит (или не устроит) меня, его, обоих?
8. Какие приемы воздействия на собеседника я использую в разговоре?
9. Какие вопросы я буду задавать?
10. Какие вопросы может задать мне собеседник?

3. «Развитие навыков ведения переговоров».

В соответствии с управленческой ситуацией проведите с партнером переговоры в течение 10 минут. По их завершении проанализируйте результаты и тактику ведения переговоров, обсудите удачные подходы и пути исправления допущенных ошибок.

СИТУАЦИИ ДЛЯ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

1. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени теряется из-за простоев оборудования. Многие опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.

2. Ваша компания уже несколько лет довольно успешно работает, но имидж ее еще не сформирован. Вы выступаете на совете директоров с программой социальной политики

компании и создания условий для более дружелюбного отношения населения к вашей компании.

3. На вашем предприятии расширили производство. В настоящее время предприятие выпускает больше продукции, чем поступило заявок от дистрибьютеров. Склады предприятия забиты. Вы выступаете с предложением по реализации скопившейся продукции и недопущению подобной ситуации впредь.

4. К декану факультета пришли студенты, выражающие недовольство сбоем в расписании и неудовлетворительным (по их мнению) преподаванием ряда предметов. Их требование: по одному из профилирующих предметов, который из-за болезни преподавателя дается ускоренным темпом, заменить экзамен на зачет. Ваше выступление в качестве декана перед студенческой аудиторией, объясняющее положение дел и необходимость проведения экзамена. Ваши предложения по помощи студентам в освоении злополучного предмета.

5. У вас на предприятии проходит модернизация производственной линии. Квалифицированным рабочим требуется переподготовка. В среде рабочих растет глухое сопротивление. Ваше выступление перед рабочими по поводу модернизации производства и снижения их чувства неопределенности и недовольства.

Практическое занятие по теме 11. Деловая переписка

Практическая работа № 7

Вопросы для обсуждения

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям, какие функции они выполняют?
2. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес-коммуникаций? Каковы их основные недостатки?
3. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
4. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
5. В чем заключается этика письменных коммуникаций?
6. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике деловых коммуникаций? Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
7. Какие сообщения можно отправлять по электронной почте? Как выражаются эмоции в электронной почте?
8. Какие документы относятся к организационно-распорядительной документации?

УПРАЖНЕНИЯ

Задание 1

Определить тип делового письма:

1. На основании телефонного разговора 05.02.03 направляем наши предложения о поставках Вашему предприятию канцелярских товаров. Просьба в двухнедельный срок рассмотреть наши предложения и дать ответ.
2. В продолжение нашей переписки высылаем каталоги выпускаемой нами продукции.
3. В ответ на Ваш факс от ... сообщаем, что делегация выезжает для ознакомления с Вашим предприятием...
4. Мы получили от Вас статью экспресс-почтой. Она успеет в очередной номер журнала. Благодарим за оперативность.

5. Нами была произведена экспертиза алкогольной продукции, изъятой в складском помещении фирмы «Салун», не имеющей лицензии на продажу данной продукция. К акту о изъятии товара высылаем результаты анализа алкоголя и свидетельские показания.

6. С благодарностью принимаем Ваше предложение встретиться для обсуждения перспектив нашего сотрудничества.

7. Получили Ваш факс от 31 июля 199__ г. Готовим предложения к предстоящим переговорам.

8. Подтверждаем получение Вашего письма от... № ... Принимаем меры к выполнению заказа.

9. К письму прилагаем два оригинала и две копии контракта от... №... на закупку сельскохозяйственных удобрений.

Просим Вас в трехдневный срок подписать контракт и вернуть нам один оригинал.

Приложение: упомянутое на ... листах.

10. Обращаемся к Вам с убедительной просьбой выслать комплектующие и дополнительное оборудование к присланным Вашим заводом двигателям по договору от ... № ...

Задание 2

Укажите ошибки в оформлении документа

Директору школы № 7
Максимову С.Е.
от Николаевой С.П.

заявление.

Очень вас прошу принять меня на работу в школу на должность учителя начальных классов.

Николаева С.П.

Задание 3

Напишите доверенность на получение стипендии, используя клишированную форму: кто? + доверяю + кому? Инфинитив (получить...)

Задание 4

Напишите заявление в студенческий профком об оказании материальной помощи, используя языковые клише.

Задание 5

Закончите фразы деловых писем.

1. Искренне благодарим Вас за...
2. Подтверждаем, что...
3. Напоминаем, что срок соглашения истекает...

Задание 6

Составьте письмо-просьбу муниципального образовательного учреждения школы № 6 г. Орла главе администрации области об оказании материальной помощи.

Задание 7

Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами (в их терминологическом значении). Составьте предложения.

Образец: акт – составить, предъявить. Члены комиссии составили акт о списании оборудования.

Претензия, благодарность, виза, выговор, договор, документ, заявка, иск, соглашение, приказ, отчет, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение,

предписание, предупреждение, содействие, учет, проект, протокол, расписка, распоряжение, резолюция, резюме, рекомендация, решение, справка, счет, требование, характеристика, санкции.

Задание 8

Образуйте словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, подобрав к приведённым ниже существительным согласованные и несогласованные определения.

Ответственность, действия, лицо, пособие, меры, порядок, полномочия, обстоятельства, рассмотрение, срок, ущерб, цена, обслуживание, отношения.

Задание 9

Чем вызвано нарушение смысловой точности высказывания в приведённых ниже фрагментах деловых посланий?

1. Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения.
2. Стала очевидной нетождественность замыслов программы социальным условиям жизни.
3. Необходимо еще раз обсчитать все данные.
4. Следует затвердить это на собрании.
5. Мне было отказано под благоприятным предлогом.
6. Был провозглашен приговор суда.
7. Это достигалось самыми неуютными средствами.
8. На заводе возникло нестерпимое положение.

Задание 10

Прочитайте предложения, взятые из текстов документов. Найдите ошибки, связанные с нарушением лексической сочетаемости, исправьте их.

1. Для проведения занятий по информатике временно привлекаются компьютерные классы кафедр.
2. Наши предприятия долгие годы состоят в добрых партнерских отношениях.
3. Полагаем, что результаты испытаний могут составлять взаимный интерес для наших фирм.
4. Коллектив завода принял обязательство ускорить выпуск новой модели.
5. Прошу Вас сообщить стоимость 1 шт. кондиционера, необходимую для внедрения в калькуляцию заказчика.
6. Транспортные издержки при перевозках по железной дороге многократно меньше, чем при морских и авиационных.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреев В. И. Деловая игра / В. И. Андреев. – Казань : Казанского университета, 1993.
2. Андреев В. И. Конфликтология : искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. - М. : Народное образование, 1995.
3. Афанасьева О. В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста : учеб. пособие для студ. сред. проф. учеб. заведений / О. В. Афанасьева, А. В. Пищелко. – М. : Академия ; Мастерство, 2011. – 224 с.
4. Бакштановский В. И. Моральный выбор личности : цели, средства, результат / В. И. Бакштановский. - Томск, 1977.
5. Бенедиктова В. И. О деловой этике и этикете / В. И. Бенедиктова. - М. : Фонд «Правовая культура», 1994.
6. Браим И. Н. Культура делового общения / И. Н. Браим. – Минск : Экоперспектива, 1998.
7. Браим И. Н. Этика делового общения/ И. Н. Браим. – Минск : Экоперспектива, 1996.
8. Введенская М. А. Культура и искусство речи. Современная риторика / М. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - Ростов н/Д. : Феникс, 1996.
9. Все об этикете / ред.-сост. И. М. Крохина, А. П.Крупенин. - Ростов н/Д, 1995.
10. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий / В. В. Горанчук. - СПб. : Нева, 2003.
11. Дятлов В. А. Этика и этикет деловых отношений : учеб. пособие / В. А. Дятлов, В. Т. Пихало. - М. : ГАНГ ; Академия, 1997.
12. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Хазаров, В. Г. Коновалова; под ред. А. Я. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 368 с.
13. Коробцева Н. А. Истоки имиджа, или одежда женщины в азбуке общения / Н. А. Коробцева, Е. А. Петрова. - М. : Гном и Д, 2000.
14. Котий Г. А. Образцы деловой переписки на английском и русском языках : практич. пособие / Г. А. Котий, В. Р. Галюмисаров. - М. : ИНФРА-М, 1995.
15. Льюис Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе / Р. Д. Льюис. - М. : Дело, 1999.
16. Паневчик В. В. Деловое письмо / В. В. Паневчик. - Минск: Амалфея, 2000.
17. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других людей по их жестам : пер. с англ. / А. Пиз. - Н. Новгород : Аи Кью, 1992.
18. Поваляева М. А. Психология и этика делового общения / М. А. Поваляева. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 352 с.
19. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. - Воронеж, 1991.
20. Спивак В. А. Корпоративная культура / В. А. Спивак. - СПб. : Питер, 2001.
21. Тимофеев, М. И. Деловое общение : учеб. пособие / М. И. Тимофеев. - М. : РИОР, 2013. – 184 с.
22. Титова, Л. Г. Деловое общение : учеб. пособие / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 271 с.
23. Фомин Ю. А. Психология делового общения / Ю. А. Фомин. – Минск : Амалфея, 2000.
24. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие для СПО / Г. М. Шеламова. - 3-е изд., доп. - М. : Академия, 2011. - 160 с.

25. Шеламова, Г. М. Деловая культура: учеб. пособие / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2012. - 64 с.