

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИЖЕВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
профессор П.Б. Акмаров



«17» мая 2018 г.

Е. А. Торохова

Деловая этика. Практикум
Учебно-методическое пособие

Ижевск
ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА
2018

УДК 174(078)
ББК 87.75 я 73-9
Т61

Учебно-методическое пособие разработано в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

Рассмотрено и рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, протокол № 2 от 17.05.2018.

Рецензент:

Л. В. Смирнова – канд. ист. наук, доцент кафедры отечественной истории, социологии и политологии
ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА

Автор-составитель:

Е. А. Торохова – канд. филол. н., доцент кафедры философии
ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА

Т61 **Торохова, Е. А. Деловая этика. Практикум:** учебно-методическое пособие / Е. А. Торохова. – Ижевск: ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2018. – 84 с.

Учебно-методическое пособие построено в соответствии с тематическим планом рабочей программы учебной дисциплины «Деловая этика». Практикум ориентирован на формирование компетенций в области деловой этики, выработку умений и навыков этичного поведения в деловой сфере.

Издание содержит различные практические упражнения, кейс-задания, аналитические материалы, психологические тесты, творческие задания, а также тезисное содержание лекционного курса.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов очной и заочной формы обучения, изучающих дисциплину «Деловая этика», для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

УДК 174(078)
ББК 87.75 я 73-9

© ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2018
© Торохова Е. А., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	6
ТЕМА 1. Предмет и специфика деловой этики	10
ТЕМА 2. Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации	15
ТЕМА 3. Этика и этикет в общении с коллегами	24
ТЕМА 4. Этика и этикет в устных видах делового общения	34
ТЕМА 5. Этика и этикет в письменных видах делового общения	41
ТЕМА 6. Деловые конфликты и способы их разрешения.	47
ТЕМА 7. Деловой имидж	55
ТЕМА 8. Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете.	61
Список литературы	71
Приложения	72

ВВЕДЕНИЕ

Главная цель изучения дисциплины «Деловая этика» состоит в том, познакомить студентов с основными вопросами деловой этики как науки и сферы деятельности, изучить ее концептуальный аппарат и прикладные аспекты, а также освоить практические навыки делового поведения и профессиональной коммуникации. Специфика курса «Деловая этика» состоит в необходимости синтеза основательной теоретической базы с его практической направленностью.

Практикум по деловой этике предназначен для проведения практических занятий, а также для организации самостоятельной работы студентов. Особенность данного пособия состоит в его ориентированности на реализацию требований компетентностного подхода, нацеленного на достижение практически-ориентированных результатов к содержанию и уровню подготовки студентов в образовательном процессе.

Целью данного учебно-методического пособия является закрепление и углубление теоретических знаний; овладение опытом применения полученных знаний в различных ситуациях; формирование умений и навыков в области деловых отношений. С учетом компетентностного подхода целевые установки практикума соответствуют задачам формирования у обучающихся не просто знаний, а способов и опыта получения информации, ее переработки и применения этих знаний в разных ситуациях.

Практикум ориентирован на формирование компетенций в области деловой этики, выработку умений и навыков этичного поведения в деловой сфере.

Теоретической основой настоящего издания послужили работы отечественных и зарубежных исследователей: А. Пиза, Г.В. Бороздиной, А.И. Волковой, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, В. К. Трофимова, И.Л. Зеленковой, А.Я. Кабанова, Н.И. Леонова, Б.В. Макарова, А.В. Непогоды, М. Митчелл, Дж. Корра, В.П. Шейнова, В.М. Шепеля, Дж. Честары и др.

Пособие имеет следующую структуру: введение; методические рекомендации; тематические разделы, включающие краткое содержание лекций и практикум; список литературы; приложения.

Во Введении обозначены целевые установки курса и настоящего учебно-методического пособия, мотивируется разработка издания, его необходимость для учебного процесса.

В разделе «Методические рекомендации» содержатся методические указания по выполнению отдельных видов практических и творческих заданий, а также деловых и ролевых игр.

Учебно-методическое пособие построено в соответствии с тематическим планом рабочей программы учебной дисциплины «Деловая этика». Издание состоит из 8 разделов (тем), соответствующих лекционно-

му курсу. Каждая тема имеет следующую структуру: краткое содержание лекции; практикум, который включает в себя теоретические вопросы (доклады) и практические задания.

Цель раздела «Краткое содержание лекции» – закрепить полученные на лекции знания, систематизировать и структурировать научный понятийный аппарат. Поскольку практикум ориентирован не только на аудиторную, но и на самостоятельную работу студентов наличие краткого конспекта лекций способствует самостоятельному использованию полученных теоретических знаний при решении практических заданий.

Раздел «Практикум» включает в себя теоретические вопросы (доклады) и практические задания.

Теоретические вопросы (доклады) определяют ключевые структурные единицы, которые раскрывают содержание темы; позволяют очертить спектр основной проблематики; сконцентрировать внимание студентов на значимости обозначенных тем. Такие задания способствуют формированию развития универсальных коммуникативных умений и навыков, в том числе навыков публичных выступлений, умения аргументировать свою точку зрения, выработке навыков участия в дискуссиях и дебатах.

Комплекс практических заданий включает упражнения, творческие задания, кейс-задания, аналитические материалы, ситуационные задачи, задания проблемного характера, выполнение которых требует от студента логического анализа и обоснования предложенной к обсуждению мысли; применение не только теоретических знаний и понятийного аппарата, но и проявление и развития интеллектуальной эрудиции, культуры мышления, критичности самосознания, умения осуществлять поиск ответов на поставленную задачу, аргументировано выстраивать и формулировать свои суждения; проецировать применение этических принципов к анализу общественных явлений и решения проблем, связанных с деловой сферой.

Самостоятельное решение задач и упражнений помогает выработке системного мышления, аналитических способностей, определению алгоритма принятия оптимальных решений, связанных с применением деловой этики на практике.

Главным методическим требованием к содержанию форм и методов самостоятельной работы выступает ее организация в контексте будущей профессии студентов. В связи с чем практикум включает виды учебной деятельности, приближенные к профессиональной, в частности, участие в деловых, ролевых играх; выполнение заданий, ориентированных на запросы работодателей.

Настоящий практикум по деловой этике рекомендован как для студентов, изучающих курс «Деловая этика», так и для преподавателей для использования в учебном процессе.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления обучаемого, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Этапы самостоятельной работы: осознание учебной задачи, которая решается с помощью данной самостоятельной работы; ознакомление с инструкцией о её выполнении; осуществление процесса выполнения работы; самоанализ, самоконтроль; проверка работ студента, выделение и разбор типичных преимуществ и ошибок.

Методические рекомендации по выполнению ситуационных задач

Специфика ситуационной задачи заключается в том, что она носит ярко выраженный практико-ориентированный (иногда даже прагматичный) характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание

Ситуационные задачи – это задачи, позволяющие обучаемому осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка.

Решение ситуационных задач способствует развитию навыков самоорганизации деятельности, формированию умения объяснять явления действительности, развитию способности ориентироваться в мире ценностей, повышению уровня функциональной грамотности, формированию ключевых компетентностей, подготовке к профессиональному выбору, ориентации в ключевых проблемах современной жизни.

При самостоятельном решении ситуационных задач нужно:

- ✓ изучить учебную информацию по теме;
- ✓ провести системно – структурированный анализ содержания темы;
- ✓ выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- ✓ дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- ✓ критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- ✓ выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная);
- ✓ оформить и сдать на контроль в установленный срок.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий проблемного характера

Проблемное задание – это более сложная форма организации учебного материала, предназначенная для самостоятельного выполнения. Проблемным заданием становится только при условии, если его выполнение требует сложной познавательной-поисковой деятельности.

Проблемная ситуация – это ситуация, порождающая познавательную потребность вследствие невозможности достичь цели посредством уже имеющихся знаний и выработанных способов действия (проблемная ситуация активизирует учебную деятельность).

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- ✓ Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- ✓ Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- ✓ Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять.

Методические рекомендации по выполнению кейс-заданий

Кейс-задания – основной элемент метода case-study, который относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий).

Этапы выполнения кейс-задания. Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями. Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать. Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить. Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма». Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения. Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий. Седьмой этап – презентация индивидуаль-

ных или групповых решений и общее обсуждение. Восьмой этап – подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Методические рекомендации по подготовке к ролевой игре

Ролевая игра направлена на углубление теоретических знаний, полученных студентами в ходе лекционных занятий и изучения основной и дополнительной литературы по дисциплине; развивает способности к самостоятельному отбору, анализу и систематизации информации; формирует коммуникативные навыки, умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь; стимулирует готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе.

Ролевая игра способствует личностному развитию студентов, адаптации к ситуации профессиональной деятельности.

Процесс подготовки и проведения ролевой игры включает **подготовительный, игровой и аналитический этапы**. На **подготовительном этапе** осуществляется ознакомление студентов с условиями и правилами игры, формирование игровых и экспертной групп, распределение ролей и связанных с ними обязанностей, инструктаж участников, подготовка каждого из участников к игре в соответствии с исполняемыми ими ролями. Важным компонентом подготовительного этапа при проведении ролевой игры является выбор материала, который станет предметом обсуждения.

Самостоятельная работа студентов по подготовке к участию в ролевой игре включает просмотр выбранного материала, анализ литературы.

Игровой этап включает ряд структурных элементов, к которым относятся: вступительное слово ведущего, просмотр, комментарий ведущего по итогам просмотра, педагогически направляемое ведущим обсуждение, подведение итогов обсуждения, заключительное слово ведущего.

На **аналитическом этапе** заслушивается сообщение экспертной группы, подводятся итоги проведенной игры, выявляются сильные и слабые стороны в работе ее участников, определяются наиболее активные участники игры, степень их активности, уровень знаний и умений, формулируются рекомендации по совершенствованию игры.

Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

Деловая игра – это воспроизведение какой-либо деятельности, а также их игровое моделирование.

Деловые игры в своей основе имеют поиск оптимальных решений конкретной проблемы или задачи, которые возникают в практической деятельности студентов. Деловые игры в отличие от других традиционных методов обучения позволяют более полно воспроизводить деятельность студентов, выявлять затруднения и причины их появления, разрабатывать и оценивать варианты решения затруднений, принимать решения и определять механизмы их реализации. Это дает возможность рассматривать затруднения не абстрактно, а как конкретную задачу ситуацию.

Процесс подготовки и проведения **деловой игры** включает три этапа.

На первом этапе формулируется цель игры и дается необходимая исходная информация, которая может быть представлена игрокам как на игре, так и заранее. На этом этапе участники игры должны четко представить себе проблему или структуру задач, соотнести проблему с поставленной целью, составить малые группы (команды) и организовать их работу.

Второй этап – это самостоятельная работа участников (студентов) в командах. **Третий этап** – это межгрупповая дискуссия. Каждая команда докладывает свой вариант разрешения рассматриваемой проблемы. Участники других команд выступают в качестве оппонентов, они задают вопросы, выступают с критическими замечаниями или в поддержку представленного проекта.

Методические рекомендации по написанию эссе

Внимательно прочтите все темы (высказывания), предлагаемые для написания эссе. Выберите ту, которая будет отвечать нескольким требованиям: а) интересна вам; б) вы понимаете смысл этого высказывания; в) по данной теме вам есть что сказать (вы знаете термины, можете привести примеры, имеете личный опыт и т.д.).

Определите главную мысль высказывания (о чем оно?), для этого воспользуйтесь приемом перифраза (скажите то же самое, но своими словами).

Набросайте аргументы «за» и/или «против» данного высказывания (если вы наберете аргументы и «за», и «против» афоризма, взятого в качестве темы, ваше эссе может носить полемический характер), для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта и т.д.. Еще раз просмотрите подобранные иллюстрации: использовали ли вы в них свои знания по предмету (термины, факты общественной жизни, для эссе по праву – знание современного законодательства и т.д.).

Подумайте, какие литературные приемы вы будете использовать, чтобы сделать язык вашего эссе более интересным, живым (сравнения, аналогии, эпитеты и т.д.).

Распределите подобранные аргументы и/или контраргументы в последовательности (это будет ваш условный план).

Придумайте вступление к рассуждению (в нем можно написать, почему вы выбрали это высказывание, сразу определить свою позицию, задать свой вопрос автору цитаты и т.д.).

Изложите свою точку зрения в той последовательности, которую вы наметили. Сформулируйте общий вывод работы.

ТЕМА 1. Предмет и специфика деловой этики

Краткое содержание лекции

Этика – это наука о морали, исследующая происхождение и развитие нравственности, принципы и нормы поведения людей. Основоположником этики был Аристотель. Предметом традиционной этики является мораль.

Мораль – существующая внутри общества система ценностей, выполняющая функцию регулирования поведения человека.

Нравственность – сфера духовной жизни человека и общества, включающая в себя различные обычаи, нормы человеческого общежития.

Основные категории этики: добро и зло, честь и достоинство, совесть и долг, равенство и справедливость.

Деловая этика – это: совокупность правил, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения. Предметом этики деловых отношений является нравственность в деловой сфере.

Принципы деловой этики:

- честность, порядочность, пунктуальность, ответственность;
- уважительное, тактичное, корректное отношение к окружающим; соблюдение культуры речи;
- соблюдение конфиденциальности;
- профессионализм;
- экологический принцип;
- благотворительность.

Деловая этика подразделяется на **макроэтику** и **микроэтику**.

Макроэтика изучает взаимоотношения между государством и компанией, между компаниями, между обществом и компанией.

Принципы макроэтики:

- Социальное и экономическое влияние.
- Ответственность не только за свое благо, но и за благо своих партнеров. Многосторонние торговые отношения.
- Этика бизнеса (четкое соблюдение норм закона+доверие).
- Охрана окружающей среды.

Микроэтика изучает: отношения между руководителями и подчиненными; отношения между организациями-производителями и потребителями; отношения между организациями и владельцами (инвесторами).

Принципы микроэтики:

- обеспечивать своих клиентов товарами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями;
- гарантировать уважение человеческого достоинства в предлагаемых товарах, маркетинге и рекламе; уважать целостность культуры клиентов;
- избегать дискриминационной политики;
- создавать условия труда для работников, не наносящие ущерба их здоровью и человеческому достоинству.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. История развития этики как науки.
2. Основные категории этики.
3. Мораль как характеристика общества.
4. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека.
5. Современные взгляды на роль деловой этики

Практические задания

Задание 1. Восстановите таблицу.

	НРАВСТВЕННЫЕ КАТЕГОРИИ	ПРИНЦИПЫ МОРАЛИ (БАЗОВЫЕ ЦЕННОСТИ)

Задание 2. Прочитайте высказывания известных философов, публицистов, писателей, педагогов относительно совести.

- «Самое главное украшение – чистая совесть» (Цицерон).
- «Закон, живущий в нас, называется совестью. Совесть есть, собственно, применение наших поступков к этому закону» (Кант).
- «Люди никогда не испытывают угрызений совести от поступков, ставших у них обычаем» (Вольтер).
- «Человек является тем, чем он становится, оставаясь наедине с самим собой. Истинная человеческая сущность выражается в нем тогда, когда его поступками движет не кто-то, а его собственная совесть» (В.А. Сухомлинский).
- «Совесть – это в основном память, к которой присоединяется моральная оценка совершенного. Но если совершенное не сохраняется в памяти, то не может быть и оценки. Без памяти нет совести» (Д. С. Лихачёв).
- «Человек уже так создан, что голос его в общественном мнении всегда служит выражением его совести, его лучших убеждений; а втайне и поодиночке он дает волю тем побуждениям своей души, дурную сторону которых сам сознает очень хорошо и от которых откажется публично. Эти дурные тайные побуждения переносятся, к сожалению, очень часто и на воспитание детей» (К.Д. Ушинский).

Вопросы: Исходя из содержания данных высказываний, попробуйте сами определить, что такое совесть?

Как Вы считаете, что является более значимым моральным регулятором поведения людей: совесть или общественное осуждение?

Согласны ли Вы с К. Гельвецием в том, что «Угрызения совести начинаются там, где кончается безнаказанность?».

Задание 3. Прочитайте притчу о чести. Дайте определение *честь* как этической категории. Охарактеризуйте *честь* применительно к деловой этике. Приведите примеры.

Когда-то дружили Вода, Ветер, Огонь и Честь. Они всегда были вместе, но как-то им необходимо было на время разойтись, чтобы каждый мог заняться своими делами. При расставании стали они рассуждать, как им вновь найти потом друг друга. Вода сказала, что её можно найти там, где растёт камыш. Ветер сказал, что он всегда находится там, где трепещут листья. Огонь отметил, что его можно найти по идущему вверх дыму. Лишь одна Честь стояла молча. Поинтересовались, почему она не называет своих признаков. Она сказала: – Вы можете и расходиться, и вновь сходиться, а мне это не позволено. Тот, кто однажды расстался со мною, расстался навсегда и более со мною не встретится.

Задание 4. Подберите поговорки и пословицы (не менее 15), отражающее отношение народа к добру, справедливости, совести, чести, достоинству. Обратите внимание на близость нравственных представлений разных народов.

Задание 5. Прочитайте истории о подвигах людей из реальной жизни (материалы взяты из СМИ). Подумайте, какой долг они исполняли: общественный или моральный. Ответ аргументируйте. Приведите свои примеры.

а) В Амурской области героически погиб 31-летний командир батальона, майор Сергей Солнечников. Офицер бросился на гранату, спасая от гибели солдат, служащих на срочной службе. Трагедия произошла на военном полигоне во время обучения молодых бойцов. Рука одного из призывников дрогнула, и боевая граната без чеки покатилась к ногам сослуживцев. На то, чтобы принять решение, у командира батальона была буквально пара секунд. Майор оттолкнул бойца и упал прямо на гранату, приняв на себя все осколки и взрывную волну. С тяжелейшими ранениями Сергея Солнечникова доставили в госпиталь, но спасти его жизнь врачи не смогли.

б) Афганистан 1984 г. Подразделение, в котором служил Юрий Зиновкин, выполняло боевую задачу по сопровождению автомобильной колонны, следовавшей в отдаленный афганский кишлак с продовольствием и медикаментами. Во время продвижения, колонну начали обстреливать душманы. В ходе боя одна из гранат попала прямо в скопление наших бойцов. Юрий Зиновкин накрыл ее своим телом, предотвратив гибель целого взвода. Юрий был награжден орденом Красной Звезды (посмертно).

в) История произошла на рейсе «Москва – Екатеринбург», один из пассажиров потерял сознание, на борту оказался врач-хирург Константин Пучков. До посадки в Екатеринбурге оставался час. В течение этого времени Константин Пучков поддерживал состояние мужчины. «Нам

очень повезло с персоналом. Стюардессы волновались, но работу выполняли четко. Командир обеспечил очень бережную посадку. А пассажиры бизнес-класса вынесли пациента из самолета на руках и передали сотрудникам скорой, которые уже ждали наш рейс», – продолжает хирург. В Екатеринбурге пациента перевели в кардиодиспансер с диагнозом «инфаркт миокарда», его жизни уже ничто не угрожало.

Задание 6. Прочитайте выдержку из корпоративного этического кодекса. Какие принципы деловой этики здесь отражены, прокомментируйте.

1. В служебном поведении сотруднику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

2. В служебном любого вида высказываниях и поведении сотрудник должен воздерживаться от:

- действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления угроз, оскорбительных выражений или неправомерных, незаслуженных обвинений;
- реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- принятия пищи, курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с коллегами, другими сотрудниками и гражданами.

3. Все сотрудники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

4. Сотрудники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с коллегами, сотрудниками и другими гражданами

Вопросы: Почему в современных компаниях стала актуальной разработка собственного корпоративного этического кодекса. Как этический кодекс организации может повлиять на поведение сотрудников. Разработайте одно из положений этического кодекса: **нормы поведения сотрудников** (применительно к той сфере деятельности, где вы будете работать).

Задание 7. Проанализируйте ситуацию.

Молодой человек окончил педагогический вуз и решил устроиться на работу воспитателем детского сада. Несмотря на то, что вакансия все

еще была открыта, ему отказали, мотивируя тем, что мужчины не работают воспитателями. Какой принцип микроэтики нарушил работодатель? Проиллюстрируйте своими примерами нарушение принципов микроэтики.

Задание 8. Проанализируйте ситуацию.

Сотрудник компании заметил, что организация не полностью уплачивает налоги. Получив доступ к банковскому счету компании, сотрудник перечислил часть денежных средств на счет детского дома, посчитав данный поступок своим гражданским долгом.

Дайте моральную и правовую оценку действий данного сотрудника. Нарушаются ли принципы деловой этики, какие?

Задание 9. Проанализируйте ситуацию.

Менеджер одной компании получил предложение от другой компании передавать персональные данные своих клиентов за определенное вознаграждение. Нарушил ли менеджер принципы деловой этики, согласившись на данное предложение, какие?

Задание 10. Согласны ли вы с высказыванием великого русского философа **Н.А.Бердяева**: «Терпимость не есть равнодушие и безразличие к добру и злу, терпимость есть добродетель свободолюбия и человеколюбия, бережное отношение к человеческим душам и к их жизненному пути». Проиллюстрируйте примерами, как вы понимаете толерантность, в том числе применительно к деловой сфере.

Задание 11. Великому русскому писателю Л.Н.Толстому принадлежит высказывание: «Разумное и нравственное всегда совпадают». Проиллюстрируйте данное высказывание примерами из деловой сферы.

Задание 12. Напишите эссе, проанализировав любое из предложенных высказываний:

а) «Нравственность – основа всех человеческих ценностей» (*Альберт Эйнштейн*),

б) «Этика есть философия доброй воли, а не только доброго действия» (*Иммануил Кант*),

в) «Людам необходима основанная на природе человека, на опыте, на разуме человеческая мораль» (*К. Гельвеций*),

г) «О нравственных качествах человека нужно судить не по отдельным его усилиям, а по его повседневной жизни» (*Б. Паскаль*).

ТЕМА 2. Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации

Краткое содержание лекции

Общение – это взаимодействие людей друг с другом с целью передачи знаний, опыта, обмена мнениями.

Вербальный способ общения – это способ речевого воздействия, осуществляемый с помощью слов.

Публичное выступление представляет собой процесс передачи информации, основная цель которого – убедить слушателей в правильности тех или иных положений.

Структура публичной речи:

Вступление – привлечь внимание слушателей, подготовить аудиторию к восприятию основной части; завоевать доверие, симпатию аудитории; вызвать интерес к предмету речи.

Основная часть – сообщить информацию; обосновать ее.

Заключение – суммировать сказанное; сделать выводы; закрепить основную мысль в памяти слушателей (повторить вкратце); призвать к действию. Публичная речь – это владение не только информацией, которую мы должны сообщить, но и собой. Поэтому оратору важно знать о критериях, по которым его оценивает аудитория. К ним относятся: естественность поведения, техника речи и контакт с аудиторией.

Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающая образное и эмоциональное содержание.

Кинесика – совокупность телодвижений; включает в себе жесты (информация передается при помощи рук), мимику (выражение лица), пантомимику (позы). Жесты бывают разные: жесты открытости, жесты защиты, жесты подозрительности и скрытности, жесты сомнения и неуверенности, жесты размышления и оценки, жесты превосходства над другими, жесты несогласия, жесты готовности и др.

Под **мимикой** следует понимать движения мускулатуры лица.

Существует 6 основных эмоций, наиболее ярко выражаемых посредством мимики: радость, печаль, удивление, гнев, отвращение, страх.

Визуальный контакт – это средство взаимной регуляции процесса беседы. Основные виды взгляда: деловой, социальный, интимный.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека.

Такесика изучает рукопожатия и прикосновения к партнеру.

Рукопожатие может быть **равноправным, доминирующим и покорным**.

Проксемика – область социальной психологии, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения.

Выделяют 4 зоны межличностного общения: **интимная зона** – от непосредственного телесного контакта до 50 см, **личная зона** – от 0,5 м до 1 м, **социальная зона** – от 1 м до 3,5 м, **публичная зона** – от 3,5 м.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. Функции, средства и структура общения.
2. Общие этические принципы делового общения.
3. Социальные и культурные барьеры общения.
4. Физические и психологические барьеры общения.
5. Публичное выступление, презентация.
6. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
7. Невербальные средства делового общения.

Практические задания

Задание 1. Прочитайте и прокомментируйте высказывания известного американского психолога Дейла Карнеги:

- «Если вы стремитесь стать хорошим собеседником, станьте прежде всего хорошим слушателем».
- «Внимательно слушать – это самый большой комплимент, который мы можем сделать человеку».
- «Умение выслушивать собеседника так же важно в личной жизни, как и в деловом общении».
- «Способность слушать встречается, видимо, реже, чем другие качества человеческой натуры».

Вопросы: Почему слушание играет такую важную роль в процессе общения? Какой тип слушания предпочтительнее в деловом общении? Составьте письменно правила для слушающего.

Задание 2. Прочитайте несколько афоризмов великих людей о правилах речевого поведения. Сформулируйте письменно правила речевого поведения для говорящего.

- «Нужно стараться, чтобы нас не только понимали, но и не могли не понять» (Квинтилиан).
- «Ясность – главное достоинство речи» (Аристотель).
- «Что касается речей, тут важны три вещи: кто говорит, как говорит и что говорит, причем последнее наименее важно» (Д. Морли).
- «Не хвали себя, не осуждай других и не спорь» (Л.Н.Толстой).
- «Не слушайте никогда тех, кто дурно говорит о других и хорошо о вас» (Л.Н. Толстой).
- «Мы знаем, что с заряженными ружьями надо обращаться осторожно, а не хотим знать того, что так же осторожно надо обращаться и со словом. Слово может не только убить, но и сделать зло хуже смерти» (Л.Н. Толстой).
- «Надежней конь без узды, чем речь без связи» (Феофраст).
- «Часто неясность происходит столько же от многословия, сколько и от излишней краткости» (Аламбер Жан Ле Рон).

Задание 3. Допишите значение следующих жестов и поз:

- руки, раскрытые ладонями вверх –
- рука у щеки –
- пощипывание переносицы с закрытыми глазами –
- манипуляция с предметами (очками, ручкой) –
- руки в карманах, большой палец обращен наружу –
- постукивание пальцами по столу –
- потирание мочки уха –
- сцепленные в замок руки –
- поглаживание подбородка –
- потирание века –
- отзеркаливание позы собеседника –

Задание 4. Имеют ли жесты национальную специфику? Приведите примеры жестов, которые у разных народов имеют различия.

Задание 5. Проанализируйте причины исхода данных ситуаций. Ваши рассуждения должны быть связаны с темой невербального общения.

а) На презентации Ивана представили новому коллеге. Желая ему понравиться, Иван стал рассказывать смешную историю из своей практики. Коллеге Иван показался хорошим собеседником. Однако впоследствии коллега изменил свое мнение. В середине разговора Иван низко наклонился к своему собеседнику, положив руку на его плечо. В конце беседы Иван выразил надежду на скорую встречу по поводу дальнейшего сотрудничества. Коллега же всем своим видом дал понять, что ему это знакомство не хочется продолжать. По какой причине, на ваш взгляд, коллега изменил свое мнение об Иване?

б) Известно, что толпа людей может стать опасной. По мере увеличения толпа становится все более рассерженной, и возникает вероятность драк и столкновений. Почему это происходит?

в) Преподаватель, объясняя материал группе, встал в проходе около столов, за которыми сидели студенты. Как вы думаете, почему студенты испытывали дискомфорт во время лекции?

Задание 6. Подготовьте информационную речь (5–7 мин.) Обоснуйте актуальность выбранной темы. Используйте во вступлении приёмы привлечения внимания аудитории. Продумайте заключительные фразы речи. Составьте и сообщите аудитории план речи. Учтите, что ваша аудитория – слушатели группы.

Примерные темы для информационной речи

- Человек, который меня поразил (изменил мою жизнь).
- Мое призвание – работа в сельском хозяйстве.
- Мой выбор профессии.
- Преподаватель, у которого хочется учиться.
- События в нашей стране и за рубежом.

Задание 7. Рассмотрите картинку. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях:

а)

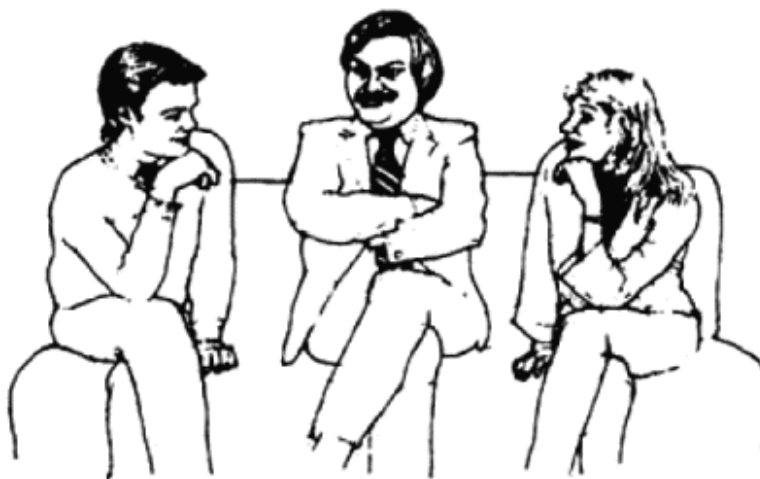


б)

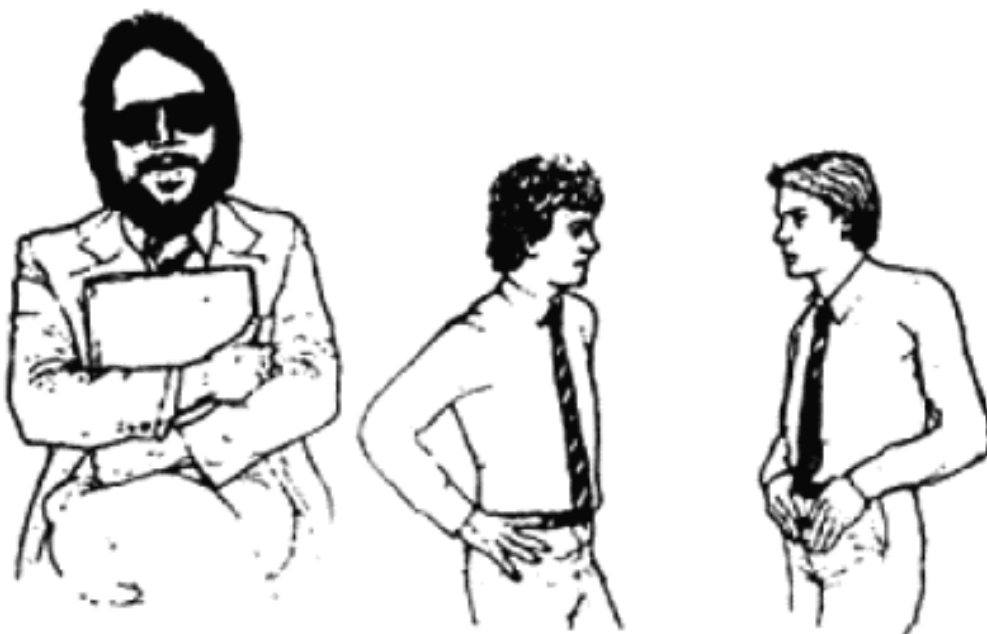


Задание 8. Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях:

а)



б)



Задание 9. Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях:

а)



б)



Задание 10. Подготовьте агитационную речь (убеждающую или призывающую к действию) на 5–7 минут. Выберите тему речи. Уточните её формулировку. Определите аудиторию, для которой предназначена ваша речь. Продумайте систему логических и психологических доводов.

Примерные темы для агитационной речи

- Ведите здоровый образ жизни.
- Прочтите книгу, статью.
- Посетите выставку.
- Посмотрите кинофильм, спектакль.
- Помогайте бездомным животным.

Задание 11. Считаете ли вы удачными следующие способы заключения речи? Ответ обоснуйте.

1. «Я сознаю, что мне не удалось объяснить все так, как следовало бы, но все же...?»
2. «Мне неприятно наводить на вас скуку еще какими-нибудь подробностями, но, заканчивая речь, я хотел бы еще добавить, что ...».
3. «Итак, жизнь прожить, не поле перейти».
4. «Как вы видите, изменить (исправить) ничего нельзя ...».
5. «Мы можем только ждать и надеяться на удачное стечение обстоятельств...».
6. «Это все».
7. «Я уже все сказал».
8. «Это конец моей речи».

Задание 12. Психологический тест «Коммуникабельны ли Вы?» по В.Ф. Ряховскому.

Узнайте коэффициент своей общительности. На каждый из следующих вопросов надо ответить однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невозможно?
3. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
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 обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на еще какой-то вопрос)?

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 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное 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 первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели стать в хвост и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

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

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 (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Ключ.

Оцените ответы: за каждое «да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0. Затем общее число очков суммируйте.

30–32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко! На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19–24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступить.

4–8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой и своим характером! Прежде всего: воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Общительным и приятным человеком может стать каждый, и для этого совершенно необязательно иметь какие-либо особые «гены общительности», талант. Надо работать над собой, совершенствовать собственный уровень общительности!

ТЕМА 3. Этика и этикет в общении с коллегами

Краткое содержание лекции

Собеседование – это встреча с работодателем при приеме на работу.

Основные ошибки при собеседовании:

- Опоздание на собеседование.
- Ненадлежащий внешний вид.
- Явка на собеседование вместе с сопровождающими.
- Незнание хоть какой-либо информации о компании – потенциальном работодателе.
- Неуверенное поведение кандидата на собеседовании.
- Прерывание интервью разговорами по мобильному телефону.
- Неспособность рассказать о своих профессиональных достижениях, преимуществах как специалиста.
- Некорректное поведение кандидата на собеседовании, несоблюдение деловой этики.
- Молчание или, наоборот, излишняя болтливость.

Корпоративная культура основана на разделяемых большинством членов организации убеждениях и ценностях.

Служебный этикет – совокупность целесообразных правил поведения людей в трудовых коллективах.

Правила служебного этикета: строгая субординация; сознательная дисциплина; взаимное уважение; уважение к старшему по званию, должности, возрасту; исполнительность, пунктуальность, инициатива, выдержка, спокойствие.

Правила поведения в коллективе

- Не говорить ничего плохого, отрицательного об отсутствующих при общем разговоре людях.
- Быть тактичным, вежливым и учтивым.
- Быть терпеливым, предупредительным и внимательным.
- Не исправлять ошибки в речи, акценте собеседника.
- Проявлять заинтересованность, уметь выслушать вопрос, просьбу, четко и понятно отвечать.
- Профессионально грамотно выполнять свое дело.
- Критиковать только проступок, а не самого человека и не критиковать в присутствии других.
- Никогда не демонстрировать при других предпочтение кого-то из своих коллег.
- Исключить свои личные эмоции, помнить, что руководитель представляет определенный социальный институт (государство, право, образование, бизнес и т.д.).

Нормы этического поведения руководителя – это правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
2. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
3. Искусство комплимента.
4. Умение работать в коллективе.
5. Как преподнести себя работодателю.
6. Гендерный аспект в деловой коммуникации.
7. Критика в деловой коммуникации.

Практические задания

Задание 1. Сотрудница всю ночь работала над срочным проектом, поэтому чувствовала себя неважно. А утром коллеги сказали, что она отлично выглядит. Комплимент от коллег ей не понравился. Почему?

Задание 2. Что должен сделать опоздавший на обсуждение с небольшим числом участников?

Задание 3. Часто можно услышать такой комплимент: «Вы сегодня прекрасно выглядите!». Как вы считаете, это «правильный» или «неправильный» комплимент?

Задание 4. Закончите предложения, сформулировав Правила офисного этикета.

Войдя в помещение, следует сразу ...

Когда вы заходите в служебное помещение, стучать в дверь ...

Приходя на работу, мобильный телефон ...

По рабочему телефону обсуждают ...

Задание 5. Отредактируйте правила поведения студентов в вузе. Предложите свои варианты.

- Студенты первыми здороваются с сотрудниками и преподавателями, независимо от того, учатся они у них или нет.
- Войдя в вуз, юноши должны снять головные уборы.
- Верхнюю одежду студентам можно не сдавать в гардероб.
- Допустимо появляться в верхней одежде в учебных аудиториях, лабораториях, кабинетах, столовой и других местах общего пользования.
- Во время занятий можно находиться в вузе в шортах или спортивной одежде.
- Студенты обязаны вовремя приходить на занятия.
- В случае опоздания студент должен извиниться, не привлекая внимания, и занять ближайшее свободное место в аудитории.

- Во время учебных занятий и любых официальных мероприятий звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен либо переведен в режим вибрации.
- На различных мероприятиях: собраниях, торжественных заседаниях, деловых встречах, концертах, праздниках – необходимо относиться к выступающим с уважением, соблюдать тишину и порядок. В случае необходимости разрешается покидать зал в паузах между выступлениями.
- Студенты должны называть преподавателей и сотрудников университета по имени-отчеству.
- В общении преподаватели и студенты должны обращаться друг к другу на «Вы».
- Студенты могут перебивать преподавателей во время чтения лекции.
- Допустимо пренебрежительное отношение к студентам младших курсов и проявление высокомерия.

Задание 6. Решите ситуационную задачу.

Во время лекции студент стал отвечать на телефонный звонок, игнорируя замечания преподавателя. После завершения разговора студент сказал, что звонок был очень важным, поэтому необходимо было на него ответить. Кто прав в этой ситуации?

Задание 7. Решите ситуационную задачу.

Светлана (сотрудник отдела кадров) и Анна (администратор) – сотрудницы фармацевтической фирмы. Два месяца назад генеральным директором был издан приказ о необходимости всем сотрудникам пройти диспансеризацию. Светлана уже получила необходимые справки от всех сотрудников, лишь Анна под разными предлогами тянет время, ссылаясь на семейные проблемы. Отдел Светланы через неделю ожидает плановая проверка, и ей необходимо, чтобы все документы были в порядке. Считаете ли вы поведение Анны манипуляцией? Как поступить Светлане?

Задание 8. Решите ситуационную задачу.

«Татьяна, ты не подменишь меня сегодня? У меня тут семейные обстоятельства, уйти бы пораньше надо, а начальника я предупредила уже, он отпускает!» – такие просьбы Татьяна слышит от Инны с завидным постоянством. И Татьяна каждый раз, входя в положение, задерживается на работе на один – два часа. При этом Инна и не думает в свой черед отрабатывать пропущенное время и тем более делиться с Татьяной своей зарплатой. Зато она всегда так искренне изображает тревогу и так просительно смотрит, что у Татьяны не хватает воли ей отказать. Считаете ли вы действия Инны манипуляцией? Какие контрмеры, на ваш взгляд, необходимо принять Татьяне, чтобы защититься от манипулятивного поведения Инны?

Задание 9. Прочитайте и проанализируйте следующую ситуацию.

Максим, придя на работу в рекламное агентство на должность менеджера по продажам, очень быстро выдвинулся в «звезды», прославив мировым парнем и душой компании. Любезный и дружелюбный, он буквально объединил вокруг себя группу молодых творческих сотрудников – дизайнеров, копирайтеров, фотографа. Они были довольны щедрыми на сюрпризы вечеринками у нового сотрудника и вскоре единодушно признали его своим неформальным лидером. А через несколько месяцев Максим неожиданно для всех был назначен творческим руководителем проекта, в тонкостях которого даже толком не разбирался. Все разъяснилось на собрании, где босс очень хвалил его за креативные идеи, в которых приятели Максима без труда узнали некоторые свои разработки, обсуждаемые в их тесном кругу. Обескураженные таким поворотом, они попробовали выяснить: почему он украл их идеи? Максим разводил руками и говорил, что все это – продукт организованного им мозгового штурма, и, потом, именно он догадался подать эти идеи боссу, так что все претензии коллег к нему просто смешны – наоборот, они должны быть ему признательны за инициативу.

Вопросы: Как расценивать поведение Максима с точки зрения деловой этики? Какие принципы деловой этики он нарушил? Можно ли считать его поведение манипуляцией?

Задание 10. Прочтите следующую ситуацию и проанализируйте, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации:

Двое сотрудников финансовой организации «Империял Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Вопросы: Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

Как поступит руководство «Империял Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

Какие перспективы у руководства организации в части стратегии развития и работы с персоналом?

Задание 11. Решите ситуационную задачу.

Один из руководителей фирмы, в которой вы работаете, сделал для вас очень много: он устроил вас туда, с его помощью вы быстро продвигаетесь вверх по служебной лестнице, иногда вместе обедаете. Однажды он «пробалтывается» о том, что за поставки компьютеров в вашу организацию фирма «М» выделила ему «вознаграждение» – 70.000 руб., но он естественно просит вас не разглашать эту информацию. Вы знаете, что существует другая фирма, у которой цены на компьютеры ниже, и она более надежна, чем та, о которой говорил ваш коллега. Расскажите ли об этой ситуации руководству фирмы? Почему? Что делать, если обнаружится, что Ваша организация ведет двойную бухгалтерию?

Задание 12. Прочитайте и проанализируйте следующую ситуацию.

Директор по строительству в компании «Стройинвест» был повышен до заместителя генерального директора. Утвердившись в новой должности, он решил изменить излишне, на его взгляд, демократичный стиль управления на авторитарный. Чтобы этого добиться, ему нужно было «подмять» начальников отделов и отучить их принимать любые решения без предварительного согласования с ним. Он ставил отделам компании задачи, затем выслушивал от руководителей идеи по их решению и соглашался. Потом на общем собрании разбивал эти идеи в пух и прах, критикуя и унижая человека, их выдвинувшего. Затем он выдвигал собственные идеи, часто практически повторяющие то, что он сам только что подверг разгромной критике. При этом остальные сотрудники вынуждены были одобрять эти «его» идеи, и в глазах генерального директора он неизменно выигрывал на фоне «бездарных начальников отделов».

Вопросы: Как вы оцениваете поведение заместителя генерального директора? Можно ли его назвать «трудным» руководителем? Почему?

Задание 13. Прочитайте и проанализируйте следующую ситуацию.

В период подготовки годового отчета сотрудники компании «Карат» ходят мимо бухгалтерии на цыпочках, потому что единственный бухгалтер Марина Анатольевна очень болезненно реагирует на попытки отвлекать ее от этой ответственной работы. Довести ее до крика и слез может любой визитер, явившийся без предварительной договоренности. Но обращаться к ней все равно приходится – нужно оформлять счета-фактуры и прочие финансовые документы. Чтобы бухгалтер снизошла до просителей, сотрудникам приходится ее подкупать – то коробка конфет, то цветочки. При этом Марина Анатольевна регулярно жалуется своей подруге – жене генерального директора – на переработку и низкую для такой «дикой запарки» зарплату, но категорически отказывается от предложения руководителя взять себе помощника.

Вопросы: Как вы оцениваете поведение Марины Анатольевны с точки зрения деловой этики? Можно ли его назвать ее манипулятором? Почему?

Задание 14. Упражнение «12 способов доказательства некомпетентности работника».

Цель упражнения: формирование навыков этичного общения с подчиненными.

Ход работы: разделитесь на подгруппы по пять – шесть человек. Проанализируйте предложенные «советы», постарайтесь выявить этические нарушения в каждом из них.

1. Давая указания подчиненному, используйте настолько обтекаемые термины, чтобы он даже приблизительно не мог определить, чего вы хотите.

2. Давайте указания как сами собой разумеющиеся и как если бы вы не сомневались, что они понятны любому человеку с минимальным интеллектом. Критикуйте его таким образом, чтобы он не понял, что нужно сделать для исправления допущенных ошибок.

3. Громко вздыхайте в знак покорности или изображайте крайнее удивление, если он попросит вас разъяснить что-то из того, что вы сказали. Намекните, что никто, кроме него, никогда не просил пояснять такие простые указания.

4. Если подчиненный будет переспрашивать одно и то же дважды, скажите, что вы уже отвечали на этот вопрос. Вы можете так поступить, когда вопрос задается впервые, и особенно тогда, когда его уверенность в своих силах уже пошатнулась. Попробуйте доказать, что его подводит память. Тогда он почувствует вину за зря отнятое у вас драгоценное время.

5. Демонстрируйте очевидные усилия сдержать свое раздражение, если он все еще не понимает, что вы имеете в виду. На этот раз инструктируйте его так медленно и подробно, используя самые простые слова, чтобы подчиненный понял, что вы не считаете его слишком сообразительным. Продолжайте давать ему подобные объяснения и по другим поводам, даже если он уверяет вас, что все понимает.

6. Давайте ему несколько заданий с подробными инструкциями, но оставьте цель или ожидаемые результаты неясными. Он не сможет пожаловаться на то, что другим путем мог бы достичь результатов быстрее. Ведите себя так, чтобы предотвратить любое проявление инициативы со стороны подчиненного.

7. В процессе выполнения подчиненным вашего задания время от времени меняйте свои указания. Иногда здесь может помочь отрицание данных ранее указаний, (особенно если результаты оказываются не слишком многообещающими).

8. Если возникают непредвиденные вопросы, настаивайте на том, чтобы подчиненный снова обратился к вам. Не позволяйте ему самому принимать никаких решений даже в том случае, когда он говорит, что знает, как это сделать. Он возражает против вашего вмешательства? Скажите, что существует много тонкостей и особенностей, которые вы не можете ему объяснить из-за нехватки времени. В конце концов, он,

конечно, поймет, что дело скорее в его недостаточной сообразительности, чем в незнании некоторых подробностей.

9. Заставляйте подчиненного выполнять работу, точно следуя вашим указаниям, даже если это медленный и неудобный путь. В этом случае вы можете пожаловаться на его низкую производительность.

10. Назначайте ему такие сроки, в которые он заведомо не может уложиться. Когда же он, как предполагалось, их нарушит, вы можете сказать, что он работает с недостаточной отдачей.

11. Поручайте ему выполнение тех работ, которые гораздо ниже его способностей и подготовки. После этого подчеркните, что даже неквалифицированные сотрудники могли бы с таким же успехом справиться с ними.

12. Усовершенствуйте все, что он делает. Скажите ему, что вы поступаете так, чтобы сделать его работу приемлемой. После этого, если он переделывает одну и ту же работу два-три раза в тщетной попытке удовлетворить требования, вы можете отметить низкую производительность его труда. Если же он сдастся и выполнит работу небрежно, подчеркните его неряшливость.

Выполнение этих советов приведет к следующему:

- ваш подчиненный засомневается в своих способностях,
- он будет бояться принимать простейшие решения,
- он будет обращаться к вам по поводу самых обычных вопросов,
- подчиненный долго будет сидеть над работой, которую давно надо было закончить,
- вы докажете ему, что вы умнее его,
- вам не нужно будет бояться, что вас повысят до такой должности, занимая которую вы не сможете справляться со своими обязанностями,
- либо вы уволите своего подчиненного, либо он уйдет сам.

Обсудите «советы» в группе по следующей схеме: Какие этические нормы нарушены в данных «рекомендациях»? Каковы прогнозируемые последствия данных нарушений? Как необходимо изменить «рекомендации» в соответствии с этическими нормами и принципами?

Задание 15. Психологический тест «Ваш стиль общения» по В.М. Шепелю.

На каждый из 20 вопросов даны 3 варианта ответов. Выберите тот, который вас устраивает.

Не придавайте большого значения полученным данным, рассматривайте их скорее как информацию к размышлению.

1. Склонны ли вы искать пути примирения после очередного служебного конфликта?

- а) всегда;
- б) иногда;
- в) никогда.

2. Как вы ведете себя в критической ситуации?

- а) внутренне «кипите»;
- б) сохраняете полное спокойствие;
- в) теряете самообладание.

3. Каким считают вас коллеги?

- а) самоуверенным и завистливым;
- б) дружелюбным;
- в) спокойным и независимым.

4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

- а) примите ее с некоторыми опасениями;
- б) согласитесь без колебаний;
- в) откажитесь от нее ради собственного спокойствия.

5. Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?

- а) выдадите ему «по первое число»;
- б) заставите вернуть;
- в) спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

6. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся с работы позже обычного?

- а) что тебя так задержало?
- б) где ты торчишь допоздна?;
- в) я уже начал(а) волноваться.

7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?

- а) стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост»;
- б) вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало;
- в) мчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.

8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?

- а) сбалансированными;
- б) легкомысленными;
- в) крайне жесткими.

9. Что вы предпринимаете, если не все удается?

- а) пытаетесь свалить вину на другого;
- б) смиряетесь;
- в) становитесь впредь осторожнее.

10. Как вы реагируете на случаи распушенности в среде современной молодежи?

- а) пора бы уже запретить молодежи такие развлечения;
- б) надо создать возможности для молодежи организованно и культурно отдыхать;
- в) и чего мы столько возимся с молодежью.

11. Что вы ощущаете, если должность, на которую вы претендовали, досталась другому?

- а) и зачем только на это время тратил;
- б) видно, этот человек начальнику приятнее;
- в) может быть, мне это удастся в другой раз.

12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?

- а) страх;
- б) скуку;
- в) искреннее удовольствие.

13. Как вы будете себя вести, если образовалась дорожная пробка, и вы опоздали на важное совещание?

- а) будете нервничать во время совещания;
- б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров;
- в) огорчитесь.

14. Как вы относитесь к своим спортивным влечениям?

- а) обязательно стараетесь выиграть;
- б) цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым;
- в) очень сердитесь, если проигрываете.

15. Как вы поступите, если вас плохо обслуживают в ресторане?

- а) стерпите, чтобы избежать скандала;
- б) вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание;
- в) отправитесь с жалобой к директору ресторана.

16. Как вы поступите, если вашего ребенка обижают в школе?

- а) поговорите с учителем;
- б) устроите скандал родителям ребенка, обидевшего вашего;
- в) посоветуете ребенку дать сдачи.

17. Какой вы человек?

- а) средний;
- б) самоуверенный;
- в) пробивной.

18. Что вы скажите подчиненному, с которым столкнулись в дверях?

- а) простите, это моя вина;
- б) ничего, пустяки;
- в) а вы не можете быть повнимательнее.

19. Какова ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в среде молодежи?

- а) когда же, наконец, будут приняты конкретные меры;
- б) надо бы ввести суровые наказания;
- в) нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели.

20. Какое животное вы любите?

- а) тигра;
- б) домашнюю кошку;
- в) медведя.

Ключ

Вариант ответа	Номер ситуации																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
в	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Определите ваш ответ в баллах. Баллы просуммируйте. Если вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по заданному вопросу вы набрали 0 баллов.

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы «гнетесь» под любым ветерком, но побольше решительности вам не помешает. К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики «сверху».

35-44 балла. Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия. К критике вы относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестоки по отношению к другим людям, надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успеха в какой-либо области, вы можете пожертвовать интересами окружающих. К критике вы относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно, вы можете ее преследовать.

Если по семи и более вопросам вы набрали по 3 балла и менее чем по семи вопросам – по 1 баллу, то ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям, относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам вы получили по 1 баллу и менее чем по семи вопросам – по 3 балла, то вы чрезмерно замкнуты. Это не означает, что вам не присущи вспышки агрессивности, просто вы их тщательно подавляете.

ТЕМА 4. Этика и этикет в устных видах делового общения

Краткое содержание лекции

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта.

Деловая беседа – это устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению.

Главная задача деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

Структура деловой беседы:

- Начало беседы.
- Передача информации.
- Аргументирование.
- Опровержение доводов собеседника.
- Принятие решений.

Деловое совещание – это общепринятая форма делового общения группы по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

Виды совещаний по их задачам: проблемные, инструктивные, оперативные совещания

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем.

Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Стадии переговоров:

- подготовка переговоров,
- процесс переговоров,
- достижение согласия.

Методы аргументации: фундаментальный метод, метод противоречия, метод сравнения, метод игнорирования.

Основные положения тактики аргументирования:

1. Располагать аргументы лучше в следующем порядке: сильный – менее сильный – самый сильный (тот, который особенно значим для собеседника).

2. Оперировать ясными, точными достоверными для собеседника фактами и доводами.

3. Способ и темп аргументации должны соответствовать нравственно-психологическим особенностям собеседника (его темпераменту, системе ценностей, убеждениям, жизненным установкам).

4. Следует избегать простого перечисления фактов, делая акцент на преимуществах или последствиях, вытекающих из этих фактов, и интересующих вашего собеседника.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. Общие этические принципы делового общения.
2. Подготовка и ход переговорного процесса.
3. Подготовка и проведение деловой беседы
4. Подготовка и проведение делового совещания.
5. Техники и тактики аргументирования в деловом общении.
6. Виды и техники слушания.
7. Искусство ведения телефонных переговоров.
8. Национальные стили ведения переговоров.

Практические задания

Задание 1. Ответьте на вопросы, представив свое участие в собеседовании при приеме на работу. Заполните правую сторону страницы.

Почему вы ушли с предыдущего места работы?	
С какими трудными проблемами вы уже сталкивались и как их решали?	
Почему вы хотите работать именно у нас?	
В чем заключаются ваши преимущества перед другими кандидатами?	
Не мешает ли ваша учеба (семейная жизнь)	
С чего бы вы начали свою деятельность?	
Какую должность вы хотели бы занять в компании через 3-4года?	
На какую зарплату вы рассчитываете?	

Задание 2. Деловая игра «Этические правила отборочного собеседования».

Цель упражнения: определение этических норм при отборочном собеседовании при устройстве на работу.

Ход работы: разделитесь на две подгруппы. Одной из подгрупп дается задание сформулировать этические нормы для кандидата на вакантную должность, второй подгруппе – сформулировать этические правила для интервьюера. Результаты работы выносятся на общее обсуждение.

Одним из вариантов деловой беседы является собеседование при устройстве на работу. Основная цель отборочного собеседования – получение ответов на вопросы: сможет ли кандидат выполнять данную работу, заинтересован ли в ней, подходит ли для нее? Для кандидата на вакантную должность основная цель собеседования – получить работу. Для максимально эффективного достижения поставленной цели и интервьюеру и интервьюируемому необходимо соблюдать ряд этических правил.

Сформулируйте правила для обеих сторон при отборочном собеседовании по следующим критериям:

- 1) Внешний вид.
- 2) Выбор вербальных средств коммуникации.
- 3) Эмоциональная составляющая.
- 4) Поза, жесты, мимика.
- 5) Информативность реплик.
- 6) Этичность поведения.

Задание 3. Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Используйте материал, данный справа.

Психологические приемы. Техника общения	Сущность психологических приемов
1. Прием «Имя собственное».	А. Терпеливый и внимательный слушатель – создает доверительное расположение собеседника.
2. Прием «Золотые слова».	Б. Улыбка и доброжелательное выражение лица – демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности.
3. Прием «Зеркало отношений».	В. Умение делать комплименты – вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения.
4. Прием «Терпеливый слушатель».	Г. Произнесение вслух имени-отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров.
5. «Вы – подход».	Д. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Задание 4. Ролевая игра «Этика деловой беседы».

Цель игры: формирование навыков этичного проведения беседы с подчиненными.

Ход работы: в подгруппах по четыре-пять человек проанализируйте две ситуации, придумайте их завершение и проиграйте перед всей группой свои варианты развития данной ситуации.

Ситуация 1. Вот уже несколько месяцев, как вы являетесь новым руководителем отдела. Один из сотрудников говорит вам: «Я, конечно, не хочу вас критиковать, но ваш предшественник умел найти подход к своим сотрудникам». Ваш ответ.

Ситуация 2. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

Задание 5. Разработайте способы защиты от предложенных некорректных действий оппонентов.

Пример некорректного поведения собеседника	Ваши контрдействия
Выхватывание мелочи (факта), не затрагивая основного тезис	
Демонстрация некомпетентности соперника в проблеме, ведение демагогических рассуждений	
Намеренный увод к ложным выводам, подтасовка фактов для того, чтобы впоследствии уличить оппонента в безграмотности и дилетантстве	
Раздувание проблемы, вывод ее за принятые в дискуссии границы	
Выдвижение вопроса не по существу проблемы	
Подмена принципиального положения ссылками на мелочи	

Задание 6. Продумайте стратегию поведения с одним из предложенных ниже типов собеседников.

Характеристика собеседника	Как вести себя с подобным партнером?
Вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.	
Всезнайка. Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.	
Болтун. Этот собеседник часто бестактно и безо всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время.	
Хладнокровный неприступный собеседник. Такой собеседник замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации беседы.	
«Важная птица». Такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.	
Трусика. Для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.	

Задание 7. Аргументы, используемые партнерами во время беседы могут быть сильными и слабыми. Выделите те и другие среди ниже названных аргументов.

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
Точно установленные факты	
Общепринятые и общеизвестные положения и ситуации	
Аналогии	
Непоказательные примеры	
Законы	
Доводы личного характера	
Нормативные документы	
Неполная статистическая информация	
Заключения экспертов	
Ссылки на малоизвестные источники	

Задание 8. Ролевая игра «Просьба освободить телефон».

Цель игры: формирование навыков этичного проведения беседы с коллегами и подчиненными.

Важным элементом эффективных коммуникаций являются телефонные переговоры. Для того чтобы общение по телефону стало более эффективным и приятным, необходимо знать правила телефонного этикета. Соблюдение этих правил облегчают взаимодействие с партнерами и клиентами, помогают устанавливать и поддерживать деловые связи, благоприятно влияют на имидж и репутацию как самого собеседника, так и организации, которую он представляет.

Ход работы: в подгруппах по четыре-пять человек проанализируйте две ситуации, придумайте завершение и проиграйте перед всей группой свои варианты.

Ситуация 1. Обеденный перерыв. По телефону говорят на какую-то личную тему. Вам надо позвонить точно в определенное время.

Задание: привлечь внимание человека, который говорит по телефону, и попросить разрешения на свой разговор. Дополнительная информация: Человек, который говорит по телефону, старается избежать контакта, насколько можно, притворяясь, что не замечает коллегу, который тоже хочет позвонить.

Ситуация 2. Обеденный перерыв. Работница вошла в кабинет начальника отдела и попросила разрешения позвонить по телефону. Ведется беседа личного характера. Начальнику отдела должны скоро позвонить по служебным делам. Он ждет звонка. Но телефон все еще занят работницей.

Постановка задачи: как бы вы поступили на месте начальника отдела? Подведение итогов. Обсудите каждую версию и выберите оптимальную.

Задание 9. Деловая игра «Искусство переговоров».

Цель игры: отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ход работы: Для участия в игре нужны 2 команды от 4 до 10 человек. Членам команд даются следующие задания. Первая команда представляет интересы начальника компьютерного обеспечения компании «Глобал», вторая – менеджера по сбыту компании «Апельсин», которая занимается поставками компьютеров.

Начальнику компьютерного обеспечения нужно во время назначенной встречи договориться о поставке новых компьютеров, которые помогут в значительной мере увеличить объемы выполняемых работ и получить новую клиентскую базу. Но на данный момент вы не можете заплатить за такую партию компьютеров в ближайшие 2 месяца и, кроме этого, вы слышали, что будет повышение цен на компьютерную технику последних моделей. Чтобы достигнуть нужных вам договоренностей вы решили сделать намек на то, что возможно смените партнера (но не собираетесь делать этого на самом деле). Вы хотите получить 15 компьютеров по три для разных отделов, если будет меньше, то это чревато сложностью как распределить их, чтобы никто не обиделся.

Менеджеру по продажам компании «Апельсин» нужно провести переговоры на условиях, что цены на компьютеры, которые нужны «Глобал» повышены на 10 % и ваш руководитель дал четкое указание, что все заключенные сделки должны быть оплачены иначе у вас не будет премии за год. Все это усложняется тем, что от исхода разговора зависят ваши бонусы за месяц. После переговоров проводится обсуждение по следующим критериям: насколько успешно были проведены переговоры, какие приемы были использованы, какие из них повлияли на исход переговоров, а какие нет, как вы оцениваете поведение обоих менеджеров, что еще можно было использовать.

Внимание к деталям: к ценовой политике, допустимым уступкам – должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров. Первый этап – уточнение позиций и интересов. Второй этап – обмен мнениями по предмету обсуждения. Третий этап – отработка тактик и стратегий ведения переговоров. Четвертый этап – подведение результатов. Результатом в данном случае является не только достижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

Задание 10. Психологический тест «Моя тактика ведения переговоров».

Инструкция: «Этот тест поможет вам определить, какая тактика ведения переговоров характерна именно для вас. В предложенных парах утверждений нужно выбрать ответ “а” или “б”».

1. а. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.
б. Чаще я стараюсь найти точку соприкосновения.
2. а. Я пытаюсь избежать неприятностей.
б. Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. а. Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.
б. Я всегда стараюсь войти в положение другого человека.
4. а. Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми
б. Разногласия всегда волнуют меня.
5. а. Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.
б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.
6. а. Всегда следует искать общие точки зрения.
б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. а. Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение
б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
8. а. Я обычно пытаюсь убедить других людей.
б. Чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.
9. а. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
10. а. Я отстаиваю свою позицию до конца.
б. Я склонен изменять позицию, если меня убедят.

Ключ.

Оценка ответов происходит с помощью определения совпадения со шкалами:

П (противоборство): 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а.

С (сотрудничество): 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

Тактика противоборства подразумевает стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое (ориентация на конкуренцию, конфронтацию), тактика сотрудничества – стремление к совместному решению проблемы (ориентация на кооперацию). Естественно, для эффективного проведения переговоров вторая тактика предпочтительнее

ТЕМА 5. Этика и этикет в письменных видах делового общения

Краткое содержание лекции

Письменное, электронное общение – не прямой вид общения

Деловое письмо – обобщенное название большой группы управленческих документов, которые служат средством общения между учреждениями, организациями, ведомствами.

По тематическому признаку деловые письма делятся на **коммерческие письма** (составляются при заключении и выполнении коммерческой сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу): письма-запросы, предложения (оферта), письма-рекламации и ответы на эти виды писем и на **деловые письма**.

По функциональному признаку деловые письма делятся на инициативные письма и письма-ответы.

По признаку адресата письма делятся на обычные и циркулярные (направляются от одного источника в несколько адресов, как правило подчиненных инстанций).

По форме: обычные и электронные.

По структурным стандартам: регламентированные (стандартные) и нерегламентированные (нестандартные).

Инициативные письма, требующие ответа: письмо – запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-рекламация, письмо-просьба.

Письмо-запрос – деловое письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов.

Письмо-просьба – деловое письмо, направляемое с целью получения чего-либо или с целью инициирования каких-либо действий, необходимых адресанту.

Письмо-предложение – деловое письмо, направляемое потенциальному партнеру с каким-либо деловым предложением (сделки, сотрудничества, переговоров, услуг, товаров и т.п.).

Письмо-рекламация содержит претензии к стороне, нарушившей принятые на себя договорные обязательства, и требование возмещения убытков. Рекламации предъявляются в отношении качества товара, объемов и сроков его поставки, упаковки, маркировки, платежа и других условий заключенного договора.

Письма, не требующие ответа: письмо-подтверждение, письмо-напоминание, письмо-извещение, гарантийное письмо, сопроводительное письмо, письмо-приглашение.

Правила написания деловых писем

- Деловое письмо оформляется на фирменном бланке организации.
- В него входят следующие реквизиты: логотип, название организации, адрес, телефон, электронный адрес сайта.
- Деловые письма печатаются на лицевой стороне листа без помяток.
- Страницы нумеруются, кроме первой, арабскими цифрами.
- Ширина поля с левой стороны листа должна быть не менее 2 см.
- Печатается текст через полтора – два интервала.

- Абзац начинается с красной строки, с отступлением пяти интервалов от поля. Рекомендуется избегать переноса слов.
- В правом верхнем углу под адресом организации, отправляющей письмо, ставится дата отправления письма.
- Необходимо писать полностью число, месяц и год (например: 20 мая 2016 года).
- Наименование организации или фамилия и адрес лица, куда направляется письмо, проставляются на левой стороне, чуть ниже строки с датой.
- Обращение располагается посередине, и пишут с большой буквы.
- Обращение должно содержать указание должности, фамилии или имени и отчества. Традиционным считается обращение «Уважаемый».
- Подпись ставится на правой стороне листа, под заключительной формулой вежливости.
- Фамилия подписывающего письмо печатается под его рукописной подписью.

Структура делового письма: обращение, преамбула, основной текст, заключение, подпись, приложения (см. Приложения).

Алгоритм корректного отказа

- Обратитесь к адресату по имени. Поблагодарите за сотрудничество с компанией (или просто за письмо).
- Дайте понять, что вы услышали просьбу.
- Выразите понимание, что предмет просьбы действительно важен.
- Изложите конкретные причины, которые не позволяют вам ответить согласием на его просьбу. Активно используйте конкретику (историю данного вопроса, цифры, даты, сроки, процедуры).
- Предложите альтернативное решение, если это возможно. Подумайте о том, что может быть ценным для клиента в связи с озвученным им вопросом.
- Если альтернативу найти невозможно, аккуратно упомяните о тех позитивных аспектах, которые сейчас существуют в вашем деловом партнерстве.
- Выразите надежду на продолжение сотрудничества.

Электронные деловые письма

- Правилами этикета размер определяется точно: электронное письмо должно быть в два раза короче, чем написанное на бумаге.
- Если вам необходимо переслать важную информацию, содержащую большой объем, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения.
- Для ответа на полученное письмо достаточно нажать на кнопку «Ответить» («Reply») в почтовой программе.
- По правилам этикета на электронные письма обязательно нужно отвечать. А время ответа на e-mail не должно превышать двух суток.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. Типы деловых писем и правила их составления.
2. Характеристика служебной переписки.
3. Электронная почта: оформление и особенности применения.
4. Речевой этикет в деловом письме.
5. Международные правила оформления и написания деловых писем.
6. Визитная карточка, ее виды и правила ее вручения.
7. Искусство составления резюме.

Практические задания

Задание 1. Закончите фразы деловых писем:

- 1) На основании торгового соглашения...
- 2) В ответ на ваш запрос...
- 3) Напоминаем, что...
- 4) Ставим Вас в известность, что...
- 5) Ваше предложение отклонено...
- 6) Мы можем рекомендовать Вам...

Задание 2. Составьте письмо, ответом на которое могло бы быть данное письмо: Образец письма см. в Приложении.

Уважаемый Сергей Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

С уважением, _____

Задание 3. Составьте проект приказа директора ОАО «Карат» (г. Ижевск) И.К. Иванова от 17 сентября текущего года об организации медицинского осмотра работников организации в рамках всеобщей диспансеризации граждан. Осмотр будет проводиться на базе МУЗ «Городская поликлиника № 2» с 20 по 30 сентября текущего года. Ответственный – заместитель директора по общим вопросам Гусев П.Р. Образец приказа в Приложении.

Выделите в данном приказе следующие реквизиты: название организации; дата издания приказа; место издания приказа; номер приказа; преамбулу; текст; подпись руководителя и объясните, почему реквизиты расположены именно в такой последовательности (см. Приложения).

Задание 4. Компания получила письмо от клиентов, и неопытному начальнику отдела сбыта было поручено написать отказ. Прочитайте составленный им документ и исправьте те его элементы, которые не соот-

ветствуют требованиям к деловому письму. Оформите данное письмо со всеми реквизитами (данные о компании можете взять произвольно).
Образец см. в Приложении.

Наша компания получила Ваше письмо с предложением об изменении срока поставки копировального оборудования. Скажем сразу: Вашу просьбу мы выполнить не можем, ввиду невозможности наших деловых партнеров привез его на склад. Следовательно, оборудование будет поставлено Вам только в срок, указанный ранее в договоре.

Искренне Ваш, начальник отдела сбыта Пушкин Д.В.

Задание 5. Составить сопроводительное (препроводительное) письмо, которое содержит сообщение о направлении кому-либо (адресату) каких-то материалов (контрактов), продукции, образцов товара, каталогов и т.д. и направляется в том случае, если содержит новую информацию по сравнению с дорожными документами. Образец сопроводительного письма (см. Приложения).

Сопроводительное письмо:

- сообщение о высылаемом материале;
- уточняющие сведения.

При этом используются некоторые стандартные выражения:

- Направляем (посылаем, высылаем, препровождаем Вам)...
- Мы рады направить (послать, выслать, препроводить Вам)...
- Выражаем удовлетворение по поводу Вашего письма № ... от ... и направляем (посылаем, высылаем, препровождаем Вам)...
- Направляем (посылаем, высылаем, препровождаем Вам) ... и приложении ... (с этим письмом..., отдельным пакетом..., заказной бандеролью..., экспресс-почтой..., отдельной почтовой посылкой...)
- В связи с этим направляем Вам на утверждение (для сведения, на рассмотрение, на заключение, на подпись, для дальнейшей проработки)...
- В сопроводительном письме могут быть отсылки на предшествующие контакты:
- В ответ на Ваш запрос (на Ваше письмо № ... от ...)
- В соответствии с нашей договоренностью (телефонным разговором, выраженной Вами просьбой, с дополнительным протоколом на... год) направляем, высылаем, отсылаем, препровождаем (Вам)...

Задание 6. Напишите деловое письмо (на выбор), опираясь на представленные схемы. Образцы писем (см. Приложение).

а) Служебное письмо-запрос:

- обоснование необходимости запроса;
- содержание запроса;
- ожидаемый результат, если просьба будет выполнена.

Основные формулировки:

- ... представляю запрос...
- ... направляю запрос... ..
- запросить у Вас следующую информацию...
- ... обратиться к вам с запросом о...

Вспомогательные формулировки:

- Мы испытываем насущную необходимость запросить у Вас...
- Обстоятельства побуждают нас направить в Ваш адрес запрос о... Руководство организации поручило мне обратиться к вам с запросом о...
- От имени и по поручению директора предприятия направляю Вам запрос о...

б) Письмо – ответ (отказ в просьбе, отклонение предложения):

- повторение изложения просьбы;
- обоснование причины неудовлетворения просьбы;
- констатация отказа или отклонения предложения.

в) Письмо-просьба:

- изложение причины, побудившей обратиться с просьбой;
- изложение просьбы;
- ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена;
- выражение готовности к дальнейшему сотрудничеству.

Стандартные выражения:

- Просим Вас провести...
- Просим Вас предоставить...
- Просим Вас сообщить...
- Надеемся на положительное решение вопроса...
- Надеемся, что Вы сочтете возможным рассмотреть наше обращение.

Задание 7. Составьте резюме, претендуя на должность по вашему направлению (специальности). Образец см.в Приложении.

Задание 8. Создайте визитную карточку. Образец см. в Приложении.

Задание 9. Составьте благодарственное письмо за плодотворное сотрудничество. Образец см. в Приложении.

Задание 10. Составьте письмо-приглашение на юбилей факультета. Образец см. в Приложении.

Задание 11. Психологический тест «Владение навыками письменной коммуникации».

Цель тестирования: выяснение степени владения навыками письменной коммуникации в работе с деловыми письмами.

Ход работы: оцените каждое высказывание в списке относительно своих навыков и возможностей с помощью ответов «верно», «частично верно» или «неверно».

1. У меня выработался определенный стиль изложения и презентации разных вопросов.

2. Все сообщения я представляю в одной манере. Я не меняю стиля письма для разных ситуаций.

3. Я не слишком забочусь о стиле и структуре документов.

4. Любой документ (отчет, письмо, служебную или докладную записку) я стараюсь довести до совершенства.

5. Обычно я сначала выстраиваю структуру документа, а потом формулирую цель и определяю содержание.

6. На стиль моего письма не оказывает влияния имидж компании, в которой я работаю, моя профессия и должность.

7. Обычно я избегаю давать негативную информацию в своих документах, я стремлюсь избегать ее и при непосредственных контактах.

8. В тексте документов каждое предложение я сопровождаю доводами, поддерживающими его.

9. Я хочу, чтобы письма, написанные от моего имени, звучали так, как если бы они были написаны мною лично.

10. О правописании и пунктуации должна заботиться моя секретарша. Мое дело – составить текст.

Ключ. За каждый ответ «верно» поставьте себе 10 баллов. Ответ «частично верно» оценивается в 5 баллов. За ответ «неверно» баллы не начисляются.

Подсчитайте набранные вами баллы.

0–10 баллов: вы обладаете очень хорошими навыками делового письма.

15–30 баллов: вы обладаете хорошими навыками делового письма, но вам нужно стремиться к изменению некоторых установок, чтобы достичь еще большей эффективности.

35–50 баллов: вы обладаете средними способностями в написании делового письма. Хотя вас это не волнует, здесь есть горизонты для совершенствования.

55–100 баллов: ваши навыки в сфере делового письма требуют серьезной доработки.

Сформулируйте для себя основные направления работы над культурой письменной деловой речи.

ТЕМА 6. Деловые конфликты и способы их разрешения.

Краткое содержание лекции

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких лиц. Конфликт складывается из **конфликтной ситуации и инцидента**.

По сфере проявления конфликты бывают: социальные, экономические, политические, духовно-идеологические.

По своим последствиям конфликты бывают: конструктивные и деструктивные.

По характеру участников конфликты подразделяются на внутриличностный, межличностный, межгрупповой, конфликты между личностью и группой.

Типы конфликтов **по направленности воздействия**: горизонтальный и вертикальный.

Причины конфликта – явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конфликтных ситуациях, устранение которых и является необходимым условием разрешения конфликтов. Разногласие, возникшее между субъектами, приводит к образованию конфликтных отношений.

Конфликтные отношения – это способ (процесс) взаимодействия, характеризующийся несовпадением либо незнанием, непониманием целей, потребностей, интересов партнера. Возникновение конфликтных отношений приводит к созданию конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

Существует несколько **способов (стилей) разрешения конфликта**.

Стиль уклонения применяется в тех ситуациях, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить время и силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадёжном положении

Стиль приспособления применяется в тех ситуациях, когда вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы.

Стиль сотрудничество применяется в тех ситуациях, когда обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Стиль компромисс применяется в тех ситуациях, когда обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы.

Стиль конкуренция (соперничество) применяется в тех ситуациях, когда решение необходимо принять быстро, и вы имеете достаточно власти для этого.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. Сущность и структура конфликта.
2. Типология конфликтов.
3. Закономерности возникновения конфликта.
4. Конфликты между руководителем и подчиненными: сущность и пути решения.
5. Стратегии поведения в конфликте и их характеристика.
6. Изменение социально-психологической напряженности в конфликте в процессе динамики противостояния интересов сторон.
7. Профилактика конфликтов.

Практические задания

Задание 1. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы.

Между двумя руководителями отделов организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопросы: Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею? Если данная ситуация – конфликт, к какому типу конфликтов он относится? Какой способ разрешения конфликта может быть применен к данной ситуации, по вашему мнению? Ответ аргументируйте.

Задание 2. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы.

В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени. Помощник по этому поводу очень переживает.

Вопросы: Является ли описанная ситуация конфликтом? Если данная ситуация – конфликт, к какому типу конфликтов он относится? Как ассистенту выйти из этой ситуации?

Задание 3. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы.

В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше – средний возраст персонала – 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно – они полагают, что руководитель

недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение.

Вопросы: Является ли описанная ситуация конфликтом? Если данная ситуация – конфликт, к какому типу конфликтов он относится? Как можно выйти из подобной ситуации?

Задание 4. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопросы: В чем причина конфликта? Определите тип конфликта.

Задание 5. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы.

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Сотрудника не удовлетворяет занимаемая должность, он затаил обиду на руководителя, работу свою стал выполнять хуже, без энтузиазма.

Вопросы: Каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 6. Проанализируйте ситуации. Определите тип конфликта. Какие способы разрешения конфликта можно применить к каждой ситуации.

Ситуация № 1. Ваш коллега часто берет без спроса документы с вашего стола, при этом забывая вернуть на место. В результате вы несколько раз подвели клиентов, потому что не смогли найти документы. Что делать в данной ситуации?

Ситуация № 2. В вашем отделе появился новый руководитель, который не отличается тактом и вежливостью. Для него считается нормой публично унижать, оскорбить сотрудника. Многие хорошие специалисты подумывают об уходе из-за поведения нового руководителя. Что делать в данной ситуации?

Ситуация №3. Ваш коллега не отличается ответственностью и пунктуальностью. Руководитель дал вам совместное задание. Вы разделили обязанности, ваш коллега обещал выполнить свою часть задания к определенному сроку. Однако свое обещание не сдержал. Руководитель требует показать выполненное задание. Как поступить в данной ситуации?

Задание 7. Определите, можно ли считать конфликтом следующие ситуации, предложите свои способы решений:

а) сотруднику его непосредственный руководитель – начальник отдела и заместитель директора предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, он не знает, как поступить;

- б) руководитель публично в резкой форме отчитал сотрудника;
- в) при принятии решения в коллективе во время совещания происходит столкновение противоположных точек зрения, дело дошло до взаимных оскорблений.

Задание 8. Психологический тест «Методика динамики способов реагирования на конфликтные ситуации» по К. Томасу.

Из двух вариантов решения конфликта выберите тот, который наиболее близок вам.

1. а. Иногда соглашаюсь, чтобы ответственность за решение взял на себя другой человек.
б. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а. Стремлюсь найти компромиссное решение.
б. Пытаюсь решить вопрос с учетом интересов моих и партнера.
3. а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б. Иногда могу пожертвовать своими интересами ради интересов другого человека.
4. а. Прежде всего предлагаю пойти на совместные уступки.
б. Прежде всего я стараюсь не задеть чувств другого.
5. а. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку другого.
б. Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а. В споре я пытаюсь избежать неприятности для себя.
б. Не скрою, что в спорах мне чаще всего удается отстоять мои интересы.
7. а. Стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
б. Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а. Никогда не стесняюсь настоять на своем.
б. Первым делом определяю, возможна ли взаимная выгода.
9. а. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возможных разногласий.
б. Не скрою, что умею добиваться своего, мотивируя интересами другого.
10. а. Надо стремиться настоять на своем — такова жизнь.
б. Средний вариант всегда предпочту крайним решениям.
11. а. Прежде всего я стремлюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересные вопросы.
б. Я стараюсь успокоить другого, главным образом сохранить отношения.

12. а. Зачастую я избегаю сохранять позицию, которая может вызвать споры.
б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. а. Я предлагаю среднюю позицию.
б. Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а. Я сообщаю другому лицу свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
б. Пытаюсь показать логику и преимущество моих взглядов.
15. а. Неверное решение можно исправить, а испорченные отношения – никогда.
б. Я делаю все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а. Очень внимательно слежу за тем, чтобы не задеть чувств другого.
б. Я обычно пытаюсь убедить другого в привлекательности моей позиции.
17. а. Я сильно переживаю, если мне не уступают в споре.
б. Стараюсь избежать любой напряженности.
18. а. Если это сделает другого счастливым, я дам возможность настоять на своем.
б. Сразу уступаю, если вижу, что другой идет на уступки.
19. а. Первым делом стремлюсь четко выделить в споре свои и чужие цели.
б. Стараюсь отложить спорный вопрос, так как знаю, что страсти со временем улягутся.
20. а. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
б. Я стараюсь найти лучшее сочетание наших выгод и потерь.
21. а. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а. Я пытаюсь найти позицию, которая включает в себя позицию мою и другого.
б. Иногда не прочь дать другому решить трудный вопрос.
23. а. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
б. Чтобы отстоять свои взгляды, я умею использовать и логику, и чувство, и давление.
24. а. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а. Скорее всего, я отношусь к числу людей, которые умеют убедить в своей правоте.
б. Ведя переговоры, я умею быть внимательным к позиции и аргументам.

26. а. Я всегда склонен призывать к взаимным уступкам.
б. Всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а. Не переносу споров, так как чаще всего они бесполезны.
б. В спорах со мной чаще всего партнёрам удается навязать своё мнение.
28. а. Ради дела я стремлюсь настоять на своём, даже преодолевая при этом себя.
б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а. Согласен на уступки, но только взаимные.
б. Здоровье дороже всяких споров.
30. а. Стараюсь задеть достоинства другого.
б. Всегда стараюсь к совместному успеху.

Ключ к опроснику.

Конкуренция: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Уклонение: 1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15а, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1а, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Задание 9. Психологический тест «Самооценка конфликтности».

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

- а) избегаю вмешиваться в ссору;
б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

- а) всегда критикую за ошибки;
б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
б) разумеется, я предложу свой план;
в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

- а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

- а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
- в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

- а) делаю им замечание;
- б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;
- в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
- б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
- в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои

обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Оценка результатов

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

Ключ

Ответ	Вопросы										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

ТЕМА 7. Деловой имидж

Краткое содержание лекции

Имидж – это сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо.

Функции имиджа: **ценностная** (лично-относительно возвышающая, психотерапевтическая, комфортизация межличностных отношений), **технологическая** (межличностная адаптация, высвечивание лучших личностно-деловых качеств, организация внимания).

Классификация имиджа

По критерию значимости имиджи делятся на положительные (позитивные) и отрицательные (негативные).

Личный и профессиональный: **личный** – мнение о человеке с точки зрения персональных характеристик, не касающихся профессиональной деятельности (эмоциональные качества, темперамент и т.д.); **профессиональный** – складывается по сфере деятельности и успехам / неудачам в этой сфере.

Средовой имидж – устойчивое мнение, которое складывается о руководителе по его окружающий среде (обстановке кабинета, автомобиль, секретарь, окружение и т.д.).

Габаритный имидж складывается на основе внешнего вида человека, от его телосложения (места, которое он занимает в пространстве), от габаритов.

Предметный (продуктный, овеществлённый имидж) – устойчивое мнение, которое складывается о человеке по продуктам его деловой деятельности.

Вербальный имидж – устойчивое мнение, которое складывается о человеке на основе речи.

Невербальный имидж (жесты, походка, осанка, движения и т.д.);

Визуальный имидж (одежда, обувь, аксессуары, макияж, причёска).

Поведенческий имидж – устойчивое мнение, складывающееся о человеке на основе особенностей его поведения, этикета.

Деловой имидж – это то представление, которое создается самим человеком о себе как внешнее отражение его личности и как показатель его деловых и чисто человеческих качеств.

Деловой стиль – одежда для работы, важных встреч и деловых переговоров. Это строгий, консервативный, выдержанный стиль, относящийся к разряду международных стандартов. В деловом костюме предпочтение отдается классическим моделям одежды хорошего качества, сдержанных цветовых сочетаний, классической обуви.

Характерные черты делового стиля

➤ Умеренность и строгость во всем.

➤ Нейтральность. В одежде не должно быть кричащих цветов и вызывающих аксессуаров, образ должен выглядеть цельным и органичным.

- Элегантность и солидность. Для делового стиля выбираются качественные вещи, которые отлично подходят к типу фигуры их владельца.
- Удобство. Работа отнимает значительную часть дня и, занимаясь своими делами, человек должен чувствовать себя максимально комфортно. Ничто не должно сковывать его движений и вызывать неудобства.
- Опрятность. Любой, даже самый красивый образ, может быть испорчен, если одежда будет мятой, испачканной и т.д. Поэтому важно следить за чистотой вещей.

Имидж деловой женщины

- В деловом костюме не должно сочетаться более трех цветов.
- Строгий пиджак – обязательный предмет одежды на деловых встречах.
- Неприемлемы слишком открытые вещи – декольте, открытая спина, глубокие разрезы.
- Обувь должна быть закрытой, на каблуке не выше 7 см.
- Неяркий макияж и маникюр.
- Отсутствие большого количества украшений.
- Обязательное наличие колготок даже в самую жаркую погоду.

Имидж делового мужчины

- Деловой костюм должен помочь определить положение человека в служебной иерархии.
- Пиджак должен быть идеально подогнан по фигуре, длина рукава должна доходить до основания большого пальца, воротник у классического пиджака обязательно «английский».
- Цвет классического костюма может быть черным, серым, синим, коричневым или серо-голубым.
- Рубашка не должна быть темнее пиджака, должна быть из ткани хорошего качества, тонкой.
- Чаще рубашки однотонные, но допускается и мелкая, чуть заметная полоска или клетка.
- Главное в выборе рубашки – это строгость и элегантность. Воротник должен быть не слишком маленьким, но и не слишком большим.
- Не допускаются рубашки с короткими рукавами.
- Манжеты должны быть видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5-2 см.
- Обувь должна сочетаться с цветом костюма. Для темного костюма – ботинки черного цвета, для костюмов коричневых тонов – ботинки такого же оттенка.

В понятие **имидж организации (фирмы)** входят принятая система отношений между сотрудниками данной организации (фирмы) с ее клиентами, фирменный стиль одежды, эргономика и дизайн офиса, готовность ее сотрудников идти навстречу клиентам.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. Имидж делового мужчины.
2. Имидж деловой женщины.
3. Имидж фирмы – успех фирмы.
4. Имидж и секреты личного обаяния
5. Компоненты корпоративного имиджа: кадровый состав, качество продукции, выпускаемой фирмой, качество работ и услуг, организационная культура.
6. Стадии формирования корпоративного имиджа.

Практические задания.

Задание 1. Оценка имидж делового человека.

Цель оценки: выявление преимуществ и недостатков имиджа делового человека.

Ход работы: самостоятельно или в подгруппах по два-четыре человека:

а). Выберите известного делового человека в качестве объекта своей оценки. Постарайтесь собрать максимум материала, показывающего этого человека в деловой и неформальной обстановке. Источниками информации для вас могут служить периодические печатные издания (газеты, журналы), телевидение, сайты в Интернет.

б). Выделите те аспекты внешнего облика делового человека, которые соответствуют имиджу выбранной вами персоны полностью. Подтвердите свой выбор фактами, проиллюстрируйте его.

в). Опишите недостатки внешнего облика данного человека. Какие улучшения в его облике вы могли бы предложить? Какими способами можно этого добиться?

г). Опишите вербальный и невербальный имидж данного человека.

д). Сделайте вывод о том, насколько имидж объекта вашего анализа соответствует требованиям этики.

Задание 2. Подготовьте презентацию – демонстрацию по формированию вариантов внешнего имиджа для следующих деловых целей:

- а) прохождение собеседования при приеме на работу,
- б) участие в деловом совещании,
- в) вечерний ужин с деловыми партнерами.

Задание 3. Решение ситуационных задач.

Ситуация 1. Наталья работает адвокатом в юридической компании. Ей нравится романтический стиль одежды, поэтому на работу она часто приходит в платьях с рюшами, воланами, бантами. Наталья любит яркую цветовую гамму. Даже зимой в офисе она носит сабо. У руководителя фирмы есть претензии к стилю одежды Натальи. Как вы думаете, кто прав в этой ситуации? Ваши рекомендации.

Ситуация 2. Олег работает в консалтинговом агентстве финансовым консультантом. На работу он ходит в джинсах, кроссовках, свитере. Несмотря на то, что он является высококлассным специалистом, новые клиенты предпочитают обращаться за консультациями к менее опытному сотруднику Ивану. Коллега предпочитает деловой стиль. Как вы думаете, почему клиенты делают выбор в пользу Ивана. Дайте рекомендации Олегу.

Ситуация 3. Сергей Иванович много лет мечтал получить должность главного редактора одного крупного издания. Он тщательно подготовился к собеседованию, продумал свой образ и речь. Настал день собеседования. Сергей Иванович надел цветную рубашку с коротким рукавом и классические брюки белого цвета, босоножки, носки черного цвета под цвет босоножек. На собеседовании он держался уверенно, однако в должности ему было отказано по причине неподобающего должностного внешнего облика. Как вы думаете, какие ошибки внешнего имиджа допустил Сергей Иванович. Дайте свои рекомендации.

Задание 4. Представьте себе, что вы открываете свою компанию. Опишите, чем будет заниматься ваша фирма. Подумайте, какую цветовую гамму вы использовали для: **а) оформления интерьера компании, б) логотипа, в) униформы персонала.** Подробно опишите свой выбор, аргументируйте психологическими свойствами цвета и поставленными целями (чего вы хотите добиться).

Задание 5. Проанализируйте письменно следующие высказывания об имидже организации.

- «Успех любой компании находится в прямой зависимости от успешности ее менеджеров. Чем эффективнее работают ее менеджеры, тем выше достижения компании» (И.В. Мельников).
- «Как люди поверят в компанию, если все что они видят изо дня в день – это пара засохших цветов и огнетушитель?» (Р. Брэнсон).

Задание 6. Психологический тест на определение стиля одежды.

Цель тестирования: определение стиля одежды, предпочитаемого студентами. Ход работы: выберите из вариантов «а», «б», «в» и «г» один, наиболее близкий вашему имиджу или представлению о своем гардеробе.

1. Тип одежды, который я предпочитаю, в целом можно охарактеризовать как:

- а. удобные вещи, которые хорошо сочетаются между собой и за которыми легко ухаживать;
- б. классически сшитые вещи – деловой гардероб;
- в. свободные и удобные вещи, ничего слишком строгого;
- г. модные вещи, смелые дизайны.

2. Как я представляю свой идеальный отдых:

- а. подвижные игры, спортивные прогулки;
- б. просмотр нового спектакля и ужин после театра;

- в. ужин дома на двоих при свечах с любимым человеком;
- г. поездка в другой город или экстремальный спорт.

3. Моя любимая прическа:

- а. неформальная, естественная, которую легко укладывать;
- б. аккуратная и изящная, сохраняющая форму долгое время;
- в. мягкая и пышная, требующая долгой укладки или завивки;
- г. асимметричная, очень короткая или очень длинная.

4. Мои любимые ткани:

- а. лен, хлопок и другие натуральные ткани, за которыми легко ухаживать
- б. шелк, кашемир, шерсть и другие ткани, сохраняющие форму и выглядящие богато;
- в. мягкие и удобные в носке ткани: бархат, фланель, кружево, трикотаж, джинса;
- г. замша и кожа, батики, необычные ткани с ярким рисунком.

5. Я предпочитаю следующие расцветки тканей:

- а. различные клетки, полосы, мелкие цветы: повторяющийся ненавязчивый узор;
- б. лучше однотонные, может быть в тонкую полоску;
- в. цветочные, размытые орнаменты, восточные мотивы;
- г. широкие полосы, геометрические рисунки, крупные экзотические цветы, необычные изображения.

6. В качестве аксессуаров и украшений я выбираю:

- а. изделия из натуральных камней, дерева, кожи в небольшом количестве;
- б. изящные и богато выглядящие изделия из драгоценных металлов и натуральной кожи;
- в. изделия оригинального дизайна или витиеватой формы с блеском из необычных материалов;
- г. изделия смелого дизайна, геометрические и ассиметричные.

7. Моя любимая обувь:

- а. мягкая и удобная на плоской подошве;
- б. качественные кожаные модельные туфли и сапоги;
- в. летние туфли, открытые босоножки, сабо;
- г. туфли или сапоги оригинального дизайна.

8. Комплимент, который мне больше всего нравится:

- а. с вами так просто и весело;
- б. у вас такой элегантный вкус;
- в. вы выглядите очень мило;
- г. у вас такой фантастический стиль.

9. На работе (учебе) я стараюсь создавать имидж человека:

- а. дружелюбного, общительного;
- б. уверенного в себе, способного;
- в. внимательного, доброго, тактичного;
- г. творческого, модного.

Ключ.

Семь и больше ответов студента относятся к одной букве: у вас – четко выраженный стиль и четкое представление о своем гардеробе и его соответствии вашему имиджу.

- Натуральный (спортивный) стиль: основные ответы «а».
- Классический стиль: основные ответы «б».
- Романтический стиль: основные ответы «в».
- Экстравагантный стиль: основные ответы «г».

Пять ответов относятся к одной букве, остальные – к другой: вам, придется приспособливать свой гардероб к двум различным стилям. Опасайтесь употреблять их в деловых отношениях одновременно.

Пять – шесть ответов относятся к одной букве, остальные – к разным. Ваш гардероб имеет четко определенную тенденцию в изменении, однако она, по-видимому, не соответствует вашим представлениям о себе. Стоит задуматься о своем образе.

Ни один вариант не набрал пяти баллов: ваш гардероб – смешение стилей. Вам необходимо определить приоритеты своего делового имиджа и выбрать соответственный стиль.

Задание 7. Психологический тест «Оценка уровня своего внешнего облика».

Цель тестирования: выявление компонентов имиджа, которые развиты у студентов хорошо и которые требуют доработки.

Ход работы: ниже приведены компоненты имиджа. Оцените их для себя по следующей шкале: **0 баллов** – недостаточно развит или представлен; **1 балл** – средне развит или представлен; **2 балла** – достаточно развит или представлен; **3 балла** – отлично развит или представлен.

Компоненты имиджа для оценки: 1. Звучание голоса (интонации, громкость, тембр). 2. Коммуникативные способности (деловое письмо и деловая беседа). 3. Ораторское мастерство (публичные выступления). 4. Знание этикета. 5. Умение сервировать стол. 6. Использование жестов и мимики. 7. Подача руки для рукопожатия. 8. Осанка и походка. 9. Физическое здоровье и телосложение. 10. Ухоженность и опрятность. 11. Стиль одежды. 12. Воспитанность, вежливость и тактичность.

Ключ. Подсчитывается количество набранных студентами баллов. **Менее 8 очков** – ваш внешний вид не соответствует нормам делового оборота и мешает установлению и поддержанию деловых отношений.

От 9 до 12 очков – ваш имидж не выделяет вас и не дает вам преимуществ в деловых отношениях.

От 13 до 24 очков – ваш внешний вид приятен, но в некоторых компонентах недостаточно развит или представлен.

От 25 до 36 очков – у вас респектабельный внешний вид и имидж, помогающий строить деловые отношения. По результатам тестирования выпишите компоненты имиджа, которые нуждаются в улучшении.

ТЕМА 8. Этикет на приеме, банкете, в гостях.
Международные различия в деловом этикете.

Краткое содержание лекции

Прием – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события, носят официальный характер.

Виды официальных приемов: **дневные приемы** – это Рабочий завтрак, Завтрак; **вечерние** – Обед, Обед-буфет, Ужин, А ля фуршет, Бокал шампанского, Коктейль, Чай.

К приемам **с рассадкой за столом** можно отнести такие приемы, как Завтрак, Обед и Ужин. К приемам **без рассадки** за столом относят Фуршет, Коктейль.

Рабочий завтрак: начало в 8.15–9.00. Длительность – от 30 минут до 1 часа. Одежда – повседневный деловой костюм.

Завтрак: начало – 12:00–12:30. Продолжительность – 1–1,5 часа. Одежда – повседневная деловая. Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе. Напитки – сухие вина, шампанское.

Коктейль, бокал шампанского: начало приема – приблизительно в 17 часов. Небольшой по длительности прием (1,5–2 часа), как правило, проходит стоя. Напитки, как и горячие и холодные закуски, разносятся официантами.

«А ля фуршет»: начало приема – приблизительно в 17 часов. Небольшой по длительности прием (1,5–2 часа). Этот прием проводится стоя. Гости обслуживают себя сами. Одежда – обычный костюм, но более темного цвета, женские костюмы более нарядные, менее жесткие требования к украшениям.

Чай организуют, как правило, для женщин с 17 до 19 ч. Количество приглашенных не более 10 человек, которых рассаживают за несколькими круглыми или овальными столами, накрытыми цветными скатертями и салфетками нежных тонов. К чаю подают маленькие бутерброды, пирожки со сладкими начинками, печенье, кексы, пирожные, торты, шоколадные конфеты, фрукты, лимон. По просьбе гостей может быть подан кофе. Форма одежды – повседневный костюм или платье.

Буфет-обед: начало приема 18-20 часов. Продолжительность 2,5–3 часа. Прием проходит сидя. Хотя это и вечерний прием, однако смокинг и вечернее платье не обязательны.

Обед – самая торжественная форма приема. В меню включают 3-4 холодных закуски, первое блюдо, 1-2 вторых блюд, десерт. После обеда в другом зале (гостиной) подают кофе или чай. В качестве алкогольных напитков гостям предлагают столовые вина, к десерту – шампанское, к кофе или чаю – коньяк, ликер. Форма одежды на торжественном приеме – парадная.

Ужин: начало в 21:00 и позже. Официанты обслуживают гостей в обнос холодными и горячими закусками, вторыми горячими блюдами,

десертом, прохладительными и алкогольными напитками, кофе или чаем в общем зале или гостиной. Форма одежды указывается в приглашении – темный костюм, смокинг или фрак; для женщин – вечернее платье.

Правила поведения за столом

- Перед тем, как садится за стол, нужно обязательно помыть руки.
- Сидеть нужно прямо, на всем сиденье, а не на его краешке.
- Нельзя класть локти на стол и сидеть боком или положив ногу на ногу.
- Мужчина должен ухаживать за дамой, сидящей справа.
- Если вам захотелось попробовать блюдо, стоящее далеко от вас, нужно попросить, чтобы вам передали нужное блюдо.
- Из общих блюд следует выбирать те куски, что лежат ближе к вам.
- Беседа должна быть приятной и носить общий характер.
- Существуют определенные табу на темы застольных разговоров. А именно: здоровье (свое или чье-либо), доходы, семейные проблемы, рабочие конфликты.
- Не допустимо вести разговоры через головы, сидящих рядом.
- Если вы хотите что-то сказать человеку, сидящему от вас через одного, сделать это можно, отклонившись назад, за спиной соседа.
- При разговоре, с сидящим от вас по правую руку, человеком нельзя полностью поворачиваться спиной к сидящему слева от вас.
- Никогда не разговаривайте, пока пища находится во рту, а так же, не разваливайтесь вальяжно на стуле

Международный деловой этикет – результат длительного отбора правил и норм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в международных деловых отношениях. Установление прочных деловых связей и отношений с зарубежными партнерами обязывает знать и уметь использовать принципы и правила делового этикета различных стран.

Международный этикет включает в себя нравственные и поведенческие установки различных социальных и национальностей групп.

Знание и соблюдение элементарных правил и норм этики и этикета, способствует более эффективному повседневному, деловому, а также международному общению.

В связи с увеличением интенсивности международных контактов особое внимание направлено на изучение процесса общения представителей разных национальностей. **Национально-культурная специфика** оказывает огромное влияние на эффективность общения. Когда в контакт вступают представители разных национальных культур, даже говоря на одном языке, каждый представитель действует по своей национальной модели поведения, иногда весьма резко отличающейся от модели поведения другого представителя.

Национальные особенности – стили, типичные для тех или иных стран, а не определенных национальностей.

Практикум

Теоретические вопросы (доклады)

1. Светские манеры поведения за столом.
2. Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.
3. Виды и этикет официальных приемов и мероприятий.
4. Протокольные вопросы организации работы с зарубежной делегацией.
5. Дипломатический протокол и этикет.
6. Этикет: исторические корни и современный смысл.
7. Этикет народов мира.

Практические задания

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы относительно приемов.

1. Допустимы ли опоздания на прием, банкет, если да, то на сколько?
2. Если Вас пригласили в гости, когда Вы можете сесть за стол?
3. Когда происходит знакомство гостей?
4. Можно ли отказаться от угощения, прикрыв рукой тарелку?
5. Уместно ли за столом говорить о своих диетических предписаниях, болезнях, проблемах?
6. Нужно ли благодарить хозяев за угощение?

Задание 2. Решите ситуационные задачи в соответствии с этикетом и этическими нормами.

Ситуация 1. У вашего руководителя (мужчины) юбилей, какой подарок можно подарить от коллег.

Ситуация 2. Ваш коллега (женщина) выиграла конкурс, какой подарок может преподнести ей коллектив.

Ситуация 3. Ваша организация в честь открытия решила подарить небольшие подарки своим клиентам. Подумайте, что можно подарить?

Задание 3. Ситуативная игра «Мы в гости, гости – к нам».

Предлагаем некоторые типичные ситуации, в которые часто попадаем мы все. Как вы будете себя вести в них? Вы приглашены в гости.

Что вы подарите: а) любимой девушке; б) ее родителям; в) своему другу; д) просто знакомому человеку (мужчине, женщине, ребенку)?

Какие цветы кому положено дарить?

Вы в гостях: а) кто первый садится за стол и встает – гости или хозяева? б) за кем Вы будете «ухаживать» – за соседкой слева или справа?

Задание 4. Тест для самоконтроля знаний по теме «Этикет делового неформального общения»

По случаю завершения строительства отеля глава Вашей фирмы устраивает обед, на который приглашены сотрудники фирмы с женами и некое почетное официальное лицо с женой. Почетное лицо прилетает самолетом из другого города.

1. Кто поедет встречать почетного гостя?

- а. глава фирмы;
- б. сотрудник фирмы;
- в. его секретарь;
- г. заместитель главы фирмы.

2. Кто выходит первым из здания аэропорта?

- а. почетный гость;
- б. встречающий;
- в. водитель машины;
- г. не имеет значения.

3. Кто несет чемодан почетного лица?

- а. он сам;
- б. встречающий;
- в. водитель машины;
- г. не имеет значения.

4. Водитель открывает дверь машины. Куда посадить почетного гостя?

- а. рядом с водителем;
- б. сзади справа от водителя;
- в. за водителем;
- г. посередине.

5. Машина подъехала к отелю. Кто первый входит в отель?

- а. встречающий;
- б. гость;
- в. водитель;
- г. не имеет значения.

6. Поведение встречающего после регистрации. Идет ли он в номер с гостем?

- а. должен;
- б. не должен;
- в. может идти, может не идти;
- г. не имеет значения.

7. Гость приезжает из гостиницы к ресторану на такси. Кто его встречает?

- а. глава фирмы с женой;
- б. его секретарь;
- в. тот, кто встречал в аэропорту;
- г. еще кто-нибудь.

8. Обед накрыт в зале с прямоугольным столом. Где будет место гостя?

- а. спиной к входной двери;
- б. у стены слева от двери;
- в. у стены справа от двери;
- г. напротив двери.

9. На обеде хозяин и хозяйка заняли места напротив друг друга. В этом случае почетным будет место:

- а. справа от хозяина;
- б. справа от хозяйки;
- в. слева от хозяина;
- г. слева от хозяйки.

10. Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым?

- а. хозяйка;
- б. хозяин;
- в. почетный гость;
- г. другие гости.

Правильные ответы:

1 в – до встречи с главой фирмы ее сотрудник выступает в роли хозяина, что и будет определять все его последующие действия;

2 б; 3 б; 4 б – на самом безопасном месте;

5 а; 6 а – хороший хозяин должен позаботиться об удобстве и порядке в номере и в случае выявления каких-то недостатков принять меры по их устранению;

7 а – глава фирмы с женой у входа в зал;

8 г – гость должен сидеть напротив входной двери, чтобы он видел всех входящих;

9 б – справа от хозяйки (если нет хозяйки, то справа от хозяина), следующее почетное место – слева от хозяйки;

10 а – хозяйка дает тем самым своеобразное разрешение гостям выходить из-за стола.

Задание 5. Ознакомьтесь с национальными особенностями этикета и ответьте на следующие вопросы. Работа выполняется в подгруппах по 4-5 человек.

Великобритания

- 1. Как правильно обращаться к англичанам?
- 2. Как у них принято знакомиться?
- 3. Как вести с англичанами переговоры?
- 4. Как вести разговор с англичанами?
- 5. Что характерно только для англичан?
- 6. Что надо делать, если англичане пригласят вас к себе домой?
- 7. Какой чай пьют англичане?

Германия

- 1. Как происходит представление с немецкими партнерами?
- 2. Как вести деловые переговоры с немцами?
- 3. Как принято одеваться в Германии?
- 4. Как правильно себя вести, если немцы пригласили в гости?

Франция

- 1. Что характерно для французов?
- 2. Приняты ли подарки в деловом мире Франции?

3. О чем можно говорить с французами?
4. Как вести деловые переговоры с французами?

США

1. Каков стиль общения деловых людей Штатов?
2. Как американцы обсуждают деловые вопросы?
3. Какие обращения приняты у американцев?
4. С кем американцы предпочитают вести дела?
5. Что особенно характерно для американцев?

Китай

1. Как происходит знакомство с китайцами?
2. Как принято проводить в Китае деловые переговоры?
3. Любят ли китайцы неформальные отношения?
4. О чем можно говорить с китайцами?
5. На какие традиции стоит обратить внимание?

Задание 6. Кейс-задание «Поведение в условиях международного сотрудничества».

Цель кейс-задания: изучение особенностей поведения при работе с зарубежными партнерами.

Ход работы: в подгруппах проанализируйте ситуацию, предложенную в кейс-задании.

Ситуация 1. Для участия в международном проекте в российскую компанию пригласили американских специалистов. На совещании американский коллега дал негативный отзыв на предложение русского специалиста, причем в довольно жесткой форме. Вечером он пригласил коллег в кафе. Русские сотрудники отказались, будучи обиженными на него. Они не понимали, как после такого он решился позвать их на ужин. На следующий день американский коллега объяснил свое поведение. Выяснилось, что американцы четко разделяют рабочие отношения и личные. Как вы это понимаете? Какие рекомендации по деловым взаимоотношениям с американскими коллегами вы можете дать?

Ситуация 2. В российскую компанию пригласили топ-менеджера из Германии. Первое время он не понимал, почему подчиненные часто опаздывают и срывают сроки. Недопонимание приводило к конфликтам. Менеджер по персоналу объяснил руководителю различия в менталитете немецких и российских сотрудников в отношении времени. Дайте рекомендации относительно работы с немецкими коллегами.

Задание 7. Тест для самоконтроля знаний по теме «Международный протокол».

Цель тестирования: проверка знания студентами делового протокола.

Ход работы: внимательно прочитайте каждое утверждение и решите, верны ли они:

1. Для встречи делегации в аэропорт или на вокзал обычно прибывает глава принимающей делегации в сопровождении двух-трех человек.

2. Гостей, приезжающих на фирму по приглашению или для ознакомления с ее деятельностью, глава фирмы должен встретить, проводить и приветствовать на торжественном приеме. Остальное время гостями могут заниматься другие сотрудники фирмы.

3. Если представляют одного человека сразу несколькими, обычно громко называют его имя и фамилию, а представляемый отвечает легким поклоном всему обществу.

4. Хороший корпоративный подарок – дорогой подарок. Не стоит скупиться при его выборе, потому что чем дороже стоит подарок, тем он лучше.

5. Если на мероприятие мужчину приглашают с женой, то жене не посылают отдельного приглашения, указывая ее имя в приглашении для мужа.

6. На приглашение на официальные мероприятия следует ответить по телефону в течение двух дней.

7. Если вы принимаете у себя гостей, всегда спрашивайте согласия гостей и посетителей перед тем, как закурить.

8. Курить за столом можно во время перемены блюд.

9. Если в качестве автотранспорта используется личный автомобиль, и водитель – глава встречающей делегации, тогда самый почетный гость садится рядом с ним.

10. Если вы посылаете кому-либо свою визитную карточку с какой-нибудь надписью (например, «с благодарностью»), всегда нужно проставлять на карточке дату?

Ключ.

Верными являются утверждения **1, 2, 3, 5, 7, 9**. **Неверными** – **4, 6, 8, 10**.

За каждое совпадение добавь себе **1 балл**.

Больше 7 баллов: вы действительно обладаете хорошими знаниями в области делового протокола.

4–6 баллов: ваши познания в области делового протокола фрагментарны. Следует уделить внимание правилам, которые вы неверно понимаете.

Менее 4 баллов: вы плохо знаете деловой протокол.

Задание 8. Деловая игра «Международная встреча».

Цель игры: отработка хода подготовки международного мероприятия.

Ход работы: разделитесь на четыре подгруппы произвольной численности. Одна из них будет представлять зарубежных партнеров, вторая – принимающую сторону, третья – протокольную службу принимающей компании, четвертая – экспертов. До начала взаимодействия определите:

1. Какого рода мероприятие будет проводиться (встреча, прием, конференция, симпозиум, переговоры и т. п.).

2. Какие страны представляют партнеры.
3. Какой основной вопрос будет решаться.

В подгруппах обговорите все вопросы встречи, подготовьте программы приема. Кроме того, необходимо пригласить партнеров и получить ответ. Обязанности и должности внутри подгрупп определите самостоятельно. Группа экспертов должна наблюдать за подготовкой и взаимодействием партнеров, определяя соответствие их действий ситуации.

Подведение итогов. По результатам взаимодействия в подгруппах оцените удовлетворенность подготовкой и действиями других сторон. Затем с участием экспертов оцените ошибки, совершенные сторонами, и подведите итоги взаимодействия.

Задание 9. Психологический тест «Этикет и культура вашего общения».

Подберите ответы, которые более всего отвечают вашему поведению, и запишите их индексы (например, 1а, 2в, 3б и т.д.). На все вопросы отвечайте честно и откровенно.

1. Если тебя приглашает в гости человек, который тебе неприятен, примешь ли ты его приглашение?

- а) да; б) только в исключительном случае; в) нет.

2. Представь, что в гостях ты вынужден сидеть около человека, которого считаешь своим врагом. Как ты себя поведешь?

- а) не буду обращать на него внимания; б) буду отвечать только на его вопросы; в) попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Ты собираешься позвонить в одну квартиру. Внезапно слышишь, что за дверью возник семейный спор. Как ты поступишь?

- а) все-таки позвоню; б) подожду, пока спор прекратится; в) уйду.

4. Что ты сделаешь, если в гостях тебе предложат нелюбимое блюдо?

- а) несмотря на отвращение, съем его; б) скажу, что не могу этого сделать; в) пожалуюсь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд со стола ты обычно выбираешь?

- а) самый лучший; б) самый маленький; в) ближайший.

6. Что ты сделаешь, если в компании внезапно наступит перерыв в разговоре?

- а) подожду, пока кто-нибудь начнет разговор; б) сам найду какую-нибудь тему.

7. Представь, что ты попал в неприятную ситуацию. Расскажешь ли ты об этом своим знакомым?

- а) обязательно; б) только друзьям; в) ни одному человеку.

8. «Добавляешь» ли ты что-либо от себя, пересказывая чужую историю?

- а) да; б) с незначительными «улучшениями»; в) нет.

9.носишь ли ты с собой фотографию любимого человека и показываешь ли ее другим людям?

- а) да; б) нет; в) никогда.

10. Что ты делаешь, если не понимаешь рассказанной в компании шутки?

а) смеюсь вместе с остальными; б) остаюсь серьезным; в) прошу, чтобы кто-нибудь объяснил смысл этой шутки.

11. Что ты предпринимаешь, если, находясь в компании, почувствуешь резкую головную боль?

а) тихо терплю; б) прошу таблетку от головной боли; в) иду домой.

12. Что ты делаешь, если, находясь в гостях, узнаешь, что по телевидению должны начать интересующую тебя программу?

а) прошу, чтобы хозяин включил телевизор; б) начинаю смотреть телевизор в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям; в) отказываюсь от интересующей меня передачи.

13. Ты находишься в гостях. Когда ты чувствуешь себя лучше?

а) когда я развлекаю гостей, находясь в центре внимания; б) когда меня развлекают другие.

14. Решаешь ли ты заранее, как долго будешь оставаться в гостях?

а) нет; б) иногда; в) да.

15. Корреспондент берет у тебя интервью.

а) мне хочется, чтобы интервью было скорее опубликовано; б) мне хотелось бы, чтобы это было уже в прошлом; в) мне это совершенно безразлично.

16. Можешь ли ты объективно оценивать людей, которых не можешь терпеть?

а) безусловно; б) только в виде исключения; в) не задумывался над этим.

17. Соглашаешься ли ты с мнением других людей, даже если оно справедливо, но для тебя неблагоприятно?

а) не всегда; б) только если оно подтверждает мое мнение; в) а, собственно говоря, зачем я должен это делать?

18. Когда ты обычно прекращаешь спорить?

а) чем скорее, тем лучше; б) когда спор не имеет никакого смысла; в) после того, как сумею убедить своего оппонента.

19. Если ты знаешь стихи, то будешь ли читать их в компании?

а) с удовольствием; б) если об этом попросят; в) ни в коем случае.

20. Представь, что ты живешь во времена графа Монте-Кристо, сидишь в подземной тюрьме и внезапно узнаешь, что в соседней камере заключен твой самый злейший враг. Когда ты начнешь с ним перестукиваться?

а) как можно скорее; б) когда не смогу больше терпеть одиночества; в) никогда.

21. Есть ли у тебя обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

а) да; б) нет; в) под Новый год я всегда сплю.

Подведение итогов.

№	а	б	в	№	а	б	в
1	20	5	10	11	5	10	0
2	0	5	25	12	0	5	10
3	5	10	0	13	20	5	0
4	10	0	5	14	0	5	15
5	0	5	10	15	10	0	5
6	5	15	0	16	15	5	0
7	30	5	0	17	25	5	0
8	15	5	0	18	0	5	10
9	0	5	10	19	0	5	10
10	0	5	10	20	20	5	0
				21	5	0	10

В результате подсчета баллов ты можешь отнести себя к одной из следующих групп:

280–300 баллов. Возникает подозрение, что ты не всегда искренне отвечал. Проверь себя еще раз.

200–280 баллов. Ты можешь быть доволен собой, по меньшей мере, своими способностями к общению. Ты охотно проводишь свободное время среди людей и, наоборот, в любом обществе являешься желанным участником. Ты обладаешь живым умом, впечатлителен, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности приводят к тому, что ты часто являешься душой общества.

100–200 баллов. Твое отношение к общению нелегко определить. С одной стороны, ты обладаешь свойствами и наклонностями, которые делают тебя приятным членом общества. С другой стороны, прочие качества твоего характера как бы тормозят первые. В целом в компании ты можешь чувствовать себя вполне удовлетворительно. Однако тебе нелегко приспособливаться к новому окружению. Это зависит также и от твоего настроения. Но среди людей, которые тебе приятны, ты чувствуешь себя довольно комфортно.

50–100 баллов. Как правило, ты любишь одиночество. В узком семейном кругу или кругу близких друзей ты чувствуешь себя значительно лучше, чем в большой компании. Кстати, многие знаменитые личности, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей. 50 баллов и меньше. Этот результат маловат. Тебе нужно стараться быть пообщительней. И еще одно: все это, в конце концов, была только шутка.

Список литературы

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. пособие / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА, 2006 – 224 с.
2. Волкова, А.И. Психология общения / А.И. Волкова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 441 с.
3. Деловая этика / Авт.-сост. В.К. Трофимов. – Ижевск: РИО ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. – 352 с.
4. Зеленкова, И.Л. Этика: учебное пособие и практикум / И.Л. Зеленкова. – Минск: ТетраСистем, 2001. – 319 с.
5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА, 2002. – 364 с.
6. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый / Хелена Корнелиус, Шошана Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.
7. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие / Н.И. Леонов. – Воронеж: Изд-во НПО «Модэк», 2010. – 254 с.
8. Макаров, Б.В. Деловой этикет / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 441 с.
9. Митчелл, М. Деловой этикет./ Мэри Митчелл, Джон Корр. – М.: АСТ: Астрель, 2005. – 285 с.
10. Пиз, А. Библия языка телодвижений / Аллан Пиз, Барбара Пиз. – СПб.: Эксмо, 2013. – 464 с.
11. Пиз, А. Язык телодвижений. Расширенная версия / Аллан Пиз, Барбара Пиз. – М.: Эксмо, 2015. – 448 с.
12. Сопер, П.Л. Основы искусства речи / П.Л. Сопер. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. – 448 с.
13. Шейнов, В.П. Психология и этика делового контакта / В.П. Шейнов. – Минск: Амалфея, 1996. – 384 с.
14. Шепель, В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния / В.М. Шепель. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1994. – 320 с.
15. Честара, Дж. Деловой этикет / Джон Честара. – М.: Агентство «ФАИР», 1997. – 336 с.

Приложение
Образец сопроводительного письма

ООО «Альфа»,
ИНН 7755134420,
КПП 775501001,
173000, г.Москва, ул.Малахова,
д. 30

В ИФНС России № 5 по г. Москве,
173000, г. Москва, ул. Моховая, д. 32

Исх. № 20/2017 от 27.04.2017
На № 123/12-Т от 18.04.2017

Сопроводительное письмо

Настоящим письмом ООО «Альфа» уведомляет ИФНС России № 5 по г. Москве об исполнении Требования о представлении документов от 18.04.2017 № № 123/12-Т и информирует о передаче в канцелярию ИФНС России № 5 по г. Москве следующих документов:

1. Заверенная копия счетов-фактур ООО «Альфа» за IV квартал 2016 г. (1 шт.)
2. Требование о представлении документов от 18.04.2017 № №123/12-Т (копия).

Генеральный директор ООО «Альфа» Подпись О.С. Сергеев

Приложение
Образец письма-запроса

ООО «Альфа»,
ИНН 7755134420,
КПП 775501001,
173000, г. Москва,
ул. Малахова, д.30

ООО «Рассвет»
173000, г. Москва, ул. Моховая, д. 32

Исх. № 20/2017 от 27.04.2017
На № 123/12-Т от 18.04.2017

О ценах на материалы и комплектующие

Уважаемый Александр Сергеевич!

Настоящим письмом благодарим Вас за коммерческое предложение. Нашу компанию заинтересовала ваша продукция. В связи с чем, направляем вам запрос о ценах на всю вашу продукцию.

Генеральный директор ООО «Альфа» Подпись О.С. Сергеев

Приложение
Образец приказа

Общество с ограниченной ответственностью «Пион»
(ООО «Пион»)

ОГРН 1234567898765, ИНН 1234567898

ПРИКАЗ

**О назначении ответственного за ведение, хранение, учет
и выдачу трудовых книжек и вкладышей к ним.**

№ 02/17 от 15.02.2018

В целях соблюдения требований к учету, хранению и ведению трудовых книжек

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным за ведение, хранение и выдачу трудовых книжек инспектора по кадрам Сергееву С.С.
2. В случае отсутствия на работе инспектора по кадрам ведение трудовых книжек возлагается на руководителя отдела кадров.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор _____ *подпись* И. И. Иванов

С приказом ознакомлены:

Руководитель отдела кадров _____ *подпись* А. А. Александрова
15.02.2018

Инспектор по кадрам _____ *подпись* С. С. Сергеева
15.02.2018

Приложение
Образец письма-сообщения



Закрытое акционерное общество
"ТЕРМИКА"

Органы управления архивным делом
субъектов Российской Федерации

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)
Факс: (095) 234-18-92
<http://www.termika.ru>; e-mail: info@termika.ru
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427
ИНН/КПП 7715004824/772501001

27.02.2004 № 125
На № _____ от _____

О модернизации "Информационно-
справочной системы архивной отрасли"

Сообщаем Вам, что во исполнение письма Федеральной архивной службы России от 24 ноября 2003 г. № 2/2047-А "О модернизации "Информационно-справочной системы архивной отрасли" (ИССАО), система разделена на две части: "Информационно-справочную систему архивной отрасли" – официальную базу Федеральной архивной службы России и Приложение "Информационную систему архивистов России" (ИСАР).

Новая модернизированная версия ИССАО вышла в свет 25 февраля 2004 г. и была представлена на расширенном заседании Коллегии Федеральной архивной службы России.

Генеральный директор

А.Г. Цицин

Е.М. Каменева
956-21-01

Приложение
Образец письма-благодарности

ООО «Радуга-МИР»
626953
Свердловская область
г. Карск, ул. Центральная, 152
Тел./факс: / 343-6/ 83-78-00
E-mail: raduga-mir@gmail.ru

Директору ООО «СТАРТ»
Степанову М.В.
г. Екатеринбург, ул. Ленина, 51

Уважаемый Михаил Викторович!

ООО «Радуга-МИР» выражает Вам искреннюю благодарность и глубокую признательность за плодотворное сотрудничество в уходящем 2012 году.

Мы верим в сохранение сложившихся деловых и дружеских отношений, надеемся на дальнейшее взаимовыгодное сотрудничество в 2013 году. Желаем успешного развития и достижения новых вершин в бизнесе.

С уважением,

Директор ООО «Радуга-МИР»

_____ В.В. Свиридов

Приложение
Образец письма-запроса



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

"РН-ПУРНЕФТЕГАЗ"

от 05.08.14 № СС-124

на № _____ от _____

Генеральному директору
ООО «РАМ»
Рыжову Е.В.

[о коммерческом предложении]

Уважаемый Евгений Васильевич!

Для принятия решения по проведению подконтрольной эксплуатации оборудования ООО «РАМ» - клапаны золотниковые для штанговых глубинных насосов, прошу предоставить техническую документацию и коммерческое предложение.

Зам. начальника ОРМФ УДНГиГК

С.С. Суетин

Исполнитель:
Бублик А.Н.
5-18-74

Тел. (34936) 5-12-72
Факс (34936) 3-18-99
E-mail: info@purneftegaz.ru

Адрес: 629830, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Губкинский, мкрн 10 д. 3

Приложение
Образец письма-просьбы

	НАБЕРЕЖНОЧЕЛНИНСКИЙ ФИЛИАЛ ТАТАРСТАНСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ОБЩЕСТВЕННОГО ФОНДА ПОДДЕРЖКИ ВСЕРОССИЙСКОЙ ПАРТИИ "ЕДИНСТВО И ОТЕЧЕСТВО" – ЕДИНАЯ РОССИЯ
Адрес: 423810, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, ул. Ак. Рубаненко, д. 7 Тел.: (8552) 37-17-39, 37-17-67, факс: (8552) 37-17-67 E-mail: edinros@pochta.ru http://www.tatedinoros.ru/chelni.htm	
Исх. № 160 от 1. января 2005г.	ООО «ССК «Челныгорстрой» ведущему специалисту г-ну Миргалимову Х.Г.
Уважаемый Хафиз Гаязович!	
Набережночелнинский филиал ТРОФ поддержки Партии "Единая Россия" обращается к Вам с просьбой оказать спонсорскую помощь для реализации уставной деятельности партии «Единая Россия»:	
- организации и проведении социальных, культурных и спортивных мероприятий для молодежи, людей старшего поколения, работников бюджетной сферы, представителей малого и среднего бизнеса; - проведения благотворительных акций, финансирования конкретных целевых программ, направленных на поддержку творческих коллективов, инвалидов, малообеспеченных категорий жителей города; - пропаганды программных положений партии и поддержки работы местного отделения.	
Просим Вас так же рассмотреть предложение о сотрудничестве в области организации поставок товарно-материальных ценностей, предоставления строительных и иных услуг.	
О своем решении просим нас информировать.	
Наши реквизиты:	
ИНН 1655057680, КПП 165002001 Р/сч 40703810400000000004 К/сч 30101810400000000906 в Татарском филиале ОАО Коммерческого банка «Волга-Кредит» г. Набережные Челны, БИК 049232906	
В назначении платежа необходимо указать: добровольное пожертвование на уставную деятельность.	
Директор Набережночелнинского филиала ТРОФ поддержки Партии "Единая Россия"	 С.В. Майоров

Приложение Образец письма-предложения



БЕЛТРАНС ООО

195196, г. Санкт-Петербург, ул. Таплинская, д. 6-В, лит. А, пом 3-н-19, 3-н-20
ИНН 7806473260, КПП 780601001, ОГРН 1127847125889
р/с 40702810400000004389 в ОАО "ВитаБанк", г. Санкт-Петербург, р/с 30101810900000000758, БИК 044030758
Тел./Факс: +7 812 363-05-43, bel-trans@mail.ru, www.bel-trans-spb.ru

- Грузоперевозки по Санкт-Петербургу, Северо-Западному региону, России
- Экспедиционные услуги
- Отправка попутных грузов

Коммерческое предложение

Компания "БЕЛТРАНС" осуществляет грузоперевозки автомобильным транспортом по Санкт-Петербургу, Ленинградской области, России, а также **экспедирование грузов** с 2000 года. За прошедший период времени наша компания зарекомендовала себя как ответственный и серьезный деловой партнер.

Основным принципом, которым руководствуются все без исключения сотрудники нашей компании, является четкость и качество исполнения поставленных задач.

Мы понимаем проблемы наших заказчиков и с полной отдачей включаемся в работу, стараясь подобрать наиболее оптимальное решение.

Спектр услуг, которые оказывает наша компания, весьма разнообразен.

Имея в наличии **собственный автопарк**, состоящий из бортовых автомобилей грузоподъемностью до 30 тонн и длиной борта до 17 метров, тралов, самосвалов и контейнеровозов грузоподъемностью до 40 тонн, компания «БЕЛТРАНС» выполняет заказы по перевозке:

- железобетонных изделий (ЖБИ),
- строительных материалов (кирпич, цемент и т.д.),
- металлопроката, металлоконструкций, труб,
- различного оборудования,
- сельхозпродукции,
- негабаритных грузов, опасных грузов,
- контейнеров, спецтехники.

Помимо собственных автомобилей мы используем привлеченный транспорт.

Мы работаем как за наличный, так и по безналичному расчету с НДС – 18%.

Компания "БЕЛТРАНС" гарантирует **индивидуальный подход и низкие цены при долгосрочном сотрудничестве.**

С нами приятно и удобно работать!

С уважением,

ООО «БЕЛТРАНС»



Приложение
Образец письма-отказа



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ИСПОЛНЕНИЯ НАКАЗАНИЙ
ПО ПЕРМСКОЙ ОБЛАСТИ

614990, Пермь, ГСП 597
Островского, 25
тел.(3422) 10-01-08
телетайп 134426 «Гшмш»
телефакс 10-00-09

12.10.08 № 60/15/3-645
На № _____

Директору ООО «Адвокат-Т»
Леушиной Н.Н.

614000, г. Пермь,
ул. Луначарского д. 51

На Ваш запрос от 28.09.2004 г. о разрешении на допуск и проведение концерта музыкальной группой «Сурганова и оркестр» сообщаем, что в связи со сложной оперативной обстановкой в учреждении ИК-28 провести концерт на территории учреждения не представляется возможным.

и.о. заместителя начальника
ГУИН МЮ РФ по Пермской области
полковник внутренней службы

В.И. Лопатин

Приложение
Образец письма-приглашения



ДЕПАРТАМЕНТ
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Областное
государственное учреждение
«Воронежский
региональный ресурсный центр»

пл. им. Ленина, 10, г. Воронеж, 394018
тел./факс (473) 220-81-39

ОКПО87971502; ОГРН 1083668039850
ИНН/КПП 3666155281/366601001

№ 01-14-69 от 07.06.11г

Руководителям предприятий,

руководителям и менеджерам служб
персонала,

участникам Президентской Программы

Уважаемые коллеги!

Приглашаю Вас принять участие в семинаре «Стратегическое управление персоналом в условиях эффективной корпоративной культуры», который состоится 20 июня 2011 г. с 10:00 до 18:00 в г. Воронеж (Университетская пл., 1, главный корпус ВГУ, 2-й этаж, конференц-зал).

Данный семинар проводится в рамках содействия развитию российско-японского партнерства и консультационного содействия российским и японским предприятиям в установлении перспективных контактов при поддержке АНО «Японский Центр» (Москва) в лице директора Сёити Куросака и ОГУ «Воронежский региональный ресурсный центр».

На семинаре будет освещен ряд тем: необходимость изменения общей парадигмы управления персоналом, современные тенденции развития стратегий управления персоналом, взаимосвязь стратегии управления персоналом и стратегии развития организации, компетенция персонала как объект стратегического управления, системы управления персоналом в Японии и России.

Приглашенный эксперт: Маслов Владимир Иванович, член Правления Международной ассоциации менеджмента (Вена), действительный член Философско-Экономического Ученого Собрания МГУ им. М.В. Ломоносова,

Беломытцева Алина Сергеевна

ФОТО Дата рождения: 10.01.1984
 Контактная информация:
 Телефон: +7(9xx)xxx-xx-xx
 Электронная почта: belomlina@xxx.ru

Желаемая должность: Менеджер по персоналу

Ключевые знания и навыки:

Ведение кадрового делопроизводства;
Разработка должностных инструкций, штатного расписания;
Знание трудового законодательства;
Обучение и развитие персонала.

Опыт работы:

04.2011–05.2015 Менеджер по персоналу

ООО «Вертиго» (www.vertigo.xx), г. Москва (120 сотрудников)

Сфера деятельности компании: финансовые операции, инвестиции

Ведение кадрового делопроизводства;

Формирование системы оценки и развития сотрудников;

Организация поиска и подбора персонала, закрытие вакансий;

Разработка должностных инструкций и штатного расписания.

Достижения: разработала и провела более 10 командных тренингов.

09.2006–02.2011 Менеджер по персоналу

ООО «Форш» (www.forsh.com), г. Москва (70 сотрудников)

Сфера деятельности компании: техническое обслуживание и ремонт автомобилей

Подбор и поиск персонала, ведение базы данных;

Проведение собеседований, первичных интервью;

Ведение кадрового делопроизводства.

Достижения:

Уменьшение текучести кадров за время работы на 40%;

Создание базы кандидатов, что позволило ускорить процесс поиска персонала.

Образование:

2013 Учебный центр «Профи+», г. Москва

Пройден курс «Эффективная система управления персоналом в организации»,
удостоверение

2010 Moscow Business School, г. Москва

Пройден курс «Кадровое делопроизводство», удостоверение

2006 Московский государственный педагогический университет, г. Москва

Специальность: «Менеджмент организации», высшее образование, диплом

Дополнительная информация:

Иностранные языки: английский язык – Intermediate.

Знание ПК: уверенный пользователь MS Office; 1С: «Управление персоналом»,

1С: «Зарплата и кадры»; Консультант+.

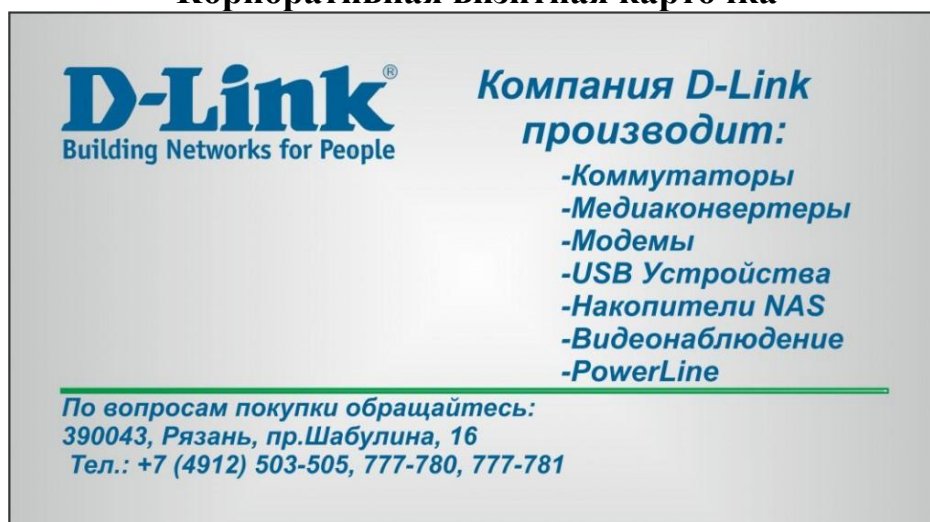
Личные качества: коммуникабельна, стрессоустойчива, ответственна, пунктуальна,
аналитический склад ума.

Приложение
Образцы визитных карточек

Деловая визитная карточка



Корпоративная визитная карточка



Личная визитная карточка



Учебное издание

Торохова Елена Анатольевна

Деловая этика. Практикум
Учебно-методическое пособие

Технический редактор А. И. Трегубова

Подписано в печать 18.07.2018.
Формат 60×84/16. Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 4,7. Уч.-изд. л. 3,5.
Тираж 100 экз. (первый завод 10 экз.) Заказ № 4557.
ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА
426069, г. Ижевск, ул. Студенческая, 11