

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

КАФЕДРА ФИЛОЛОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

к образовательному проекту «Взлёт» по курсу

«Деловой этикет»

Уфа – 2020

УДК 372.8
ББК 74.268.1 Рус
П85

*Рекомендовано РИС ИРО РБ
Протокол № от*

Авторы-составители:

З.Ф. Шайхисламова, доцент кафедры филологического образования
ГАУ ДПО ИРО РБ; к.филолог.н.

Деловой этикет: методические рекомендации – Уфа: Издательство
ИРО РБ, 2020. - 70 с.

ISBN 978-5-7159-

**© Шайхисламова З.Ф. © 2020.
©Издательство ИРО РБ, 2020.**

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка

РАЗДЕЛ 1. Деловое общение, этикет делового человека, культура речи и имидж делового человека

1. Деловое общение	5
2. Этикет делового человека.....	...7
3. Культура речи в деловом общении.....	12
4. Невербальные средства общения.....	15
5. Зоны личного пространства	19
6. Имидж как средство делового общения	21
Упражнение по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе	
Практические задания по разделу	23

РАЗДЕЛ 2. Этика деловых отношений

7. Риторика делового общения.....	33
8. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.....	38
9. Особенности национального делового этикета.....	44
10. Этические нормы делового телефонного разговора.....	47
11. Мастерство публичного выступления.....	53
Упражнение по применению основных правил этикета	
Практические задания по разделу.....	57

РАЗДЕЛ 3. Деловая корреспонденция

12. Культура делового письма.....	58
Практикум «Телефонное общение»	
Практические задания по разделу	...66
Список использованной литературы.....	69

Пояснительная записка

Сегодня любой профессионал должен владеть не только прочными специальными знаниями, но и основами гуманитарной культуры, одна из составляющих которой – деловой этикет, иными словами, культура делового общения. Вопросы, касающиеся манеры поведения, как вести себя при людях, в присутствии взрослых или в окружении младших всегда были актуальны и волновали человечество. Яркие примеры, подтверждающие данный факт, сохранились в пословицах и поговорках всех народов и национальностей. Содержание современного образовательного процесса охватывает важные проблемы знаний и навыков в области делового этикета, внутренней культуры и деликатности в общении, в межкультурной коммуникации. Учитывая сказанное выше, методические рекомендации содержит контрольные вопросы и практические задания по курсу «Деловой этикет», которые помогут обучающимся познать себя, управлять своими эмоциями, слышать и понимать другого человека, жить в согласии с окружающими, следовательно, стать в будущем высококлассными специалистами, востребованными на рынке труда. При этом немаловажное значение имеют психологические аспекты деловых контактов для успешного претворения вопросов делового этикета.

В методических рекомендациях рассмотрены общие вопросы делового этикета, которые помогут учащимся полнее усвоить учебную дисциплину «Деловой этикет». Методические рекомендации будут полезны всем, кто по роду своей деятельности должен эффективно и грамотно общаться с людьми, кто стремится к совершенствованию межличностного взаимодействия.

В словаре С.И. Ожегова значение слова этикет объясняется, как «установленный порядок поведения, форм обхождения (в дипломатических кругах, при дворе монарха и т.п.)» [С.И. Ожегов 1989, с.744]. Этикет является важным элементом внешней культуры человека и общества. Он включает в себя те требования, которые приобретают характер более или менее строгого регламентированного церемониала и в соблюдении которых имеет особое значение определенная форма поведения. Основная цель методических рекомендаций заключается в содействии воспитанию современного делового человека как социально-активной личности, способной изменить к лучшему жизнь общества, добиться результатов в деловой сфере путём вооружения знаниями в области делового этикета, межличностного общения. Рекомендации охватывают широкий круг проблем повседневного и делового этикета, распределённых в три раздела: «Деловое общение, этикет делового человека, культура речи и имидж делового человека»; «Этика деловых отношений»; «Деловая корреспонденция».

Включённые в методические рекомендации, как обозначено выше, контрольные вопросы, контрольные задания, а также практические задания помогут учащимся оперативно проверить степень освоения материала и закрепить эти знания при выполнении конкретных задач и тестов.

РАЗДЕЛ 1. ОБЩЕНИЕ, ЭТИКЕТ, КУЛЬТУРА И ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

1. Деловое общение

Три столетия назад в XVII-XVIII веках слово этикет вошло в нашу обиходную речь из французского языка. Актуальность правил поведения в обществе, и их соблюдение, бесспорно, и сегодня.

С развитием общества, а также в зависимости от территориальных и профессиональных особенностей правила этикета постоянно менялись.

В процессе общения двух и более людей происходит процесс обмена информацией, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания, иными словами, происходит сложный, многогранный процесс взаимодействия. В результате общения формируются, развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия. Как кажется на первый взгляд, деловой этикет — вовсе это не только правила поведения на балах и светских раутах. В современном мире понятие деловой этикет вбирает в себя и состояние внешнего вида и правил коммуникаций с партнёрами, инвесторами, сотрудниками, контрагентами и клиентами. В настоящее время возможности коммуникации расширились, она может произойти не только при личной встрече или в коллективе, но и в виде телефонных разговоров. Особо нужно отметить онлайн коммуникацию, которая сформировала сетевой этикет — общение в мессенджерах, соцсетях и по электронной почте.

Как отмечено выше, процесс общения - это сложное, многообразное явление, следовательно, структуру общения удобно изучить как, состоящую из трёх взаимосвязанных частей: *коммуникативной* (взаимный обмен информацией); *интерактивной* (организация межличностного взаимодействия); *перцептивной* (восприятие, понимание и оценка людьми друг друга).

В некоторых ситуациях общения человека на пути передачи информации возникают затруднения и препятствия, связанные с тем, что его слова, побуждения неправильно воспринимаются собеседником. Их принято называть *коммуникативными барьерами*, и подразделяют на *барьеры непонимания* (фонетический, семантический барьер, логический барьер); *барьеры социально-культурного различия* (социальные, политические, религиозные, профессиональные различия); *барьеры отношения* (неприязненное отношение к партнёру или недоверие к говорящему).

Язык является главным средством общения, как система знаков, служащих средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности. При этом значительное место занимают знаки. Знак — это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и

используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

По свойственному характеру общение принято делить на вербальное и на невербальное.

Человеческая речь используется в качестве средств передачи информации на вербальном уровне (от лат. *verbalis* - словесный).

Позы, жесты, мимика, интонация, взгляды и другие (несловесные) знаки являются средством передачи информации при невербальном общении. Существуют следующие виды невербальных средств общения: кинесика изучает внешнее проявление человека и включает в себя: мимику (движение мышц лица); пантомимику (движение тела: осанка, походка, позы); жесты; взгляд; экстралингвистика (речевые паузы, кашель, плач, смех) и паралингвистика (громкость, тембр, ритм, высота звука); такесика изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.); проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство и т.п.).

Существуют непосредственные, прямые, межличностные, массовые формы общения.

Контрольные вопросы

1. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
2. В чём сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
3. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?

Контрольные задания

Задание 1. Расскажите, что собой представляет общение.

Задание 2. Используя пословицы, назовите положительные и отрицательные качества участников разговора. Какие из пословиц Вы бы отнесли к себе, к кому-то из своих друзей, одноклассников?

1. Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.
2. Петь хорошо вместе, а говорить порознь.
3. Он на ветер слов не бросает.
4. За словом в карман не полезет.
5. Я ему про Фому, а он мне про Ерёму.
6. Ты ему слово, а он тебе десять.
7. Слово не стрела, но пуще стрелы ранит.
8. Всякая ссора красна миром.
9. С людьми мирись, а с грехами бранись.
10. С брани люди сохнут, а с похвалы толстеют.

Задание 3. Выпишите пословицы, в которых говорится о языке, как средстве общения. Раскройте смысл каждого изречения.

1. Язык мой – враг мой: прежде ума глаголет.
2. Ешь пирог с грибами, да держи язык за зубами.
3. Языком мели, а рукам воли не давай.
4. Язык до Киева доведёт.
5. Шила и мыла, гладила и катала, пряла и ложила, да всё языком.
6. На языке мед, под языком лёд.
7. Речист, да на руку не чист.

2. Этикет делового человека

Знание и соблюдение правил делового этикета выгодно выделяет человека из общей массы благодаря тому, что он:

- Выглядит более воспитанным и образованным;
- Демонстрирует свой профессионализм в деловой среде;
- Экономит себе и другим людям ценное время;
- Упрощает взаимодействие с другими людьми.

Н.И. Формановская в своей книге «Вы сказали: «Здравствуйте!», делает очень точное замечание «Вы сказали встречному «Здравствуйте!». Много ли это или мало? С одной стороны, как будто немного; ведь новых сведений передано не было! Но с другой стороны, каждый знает, как неприятно поражает нас и даже ранит отсутствие ожидаемого приветствия».

На самом деле этикетная формула не содержит прямых сообщений, но содержит сообщения косвенные. Слово «Здравствуйте» в повседневном общении означает: «Я хочу поддерживать с вами отношения», а отсутствие этого этикетного знака можно прочесть, как нежелание поддерживать отношения. Вот почему нормой является приветствие сотрудников, клиентов, партнёров и т.д.

Этикет – это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду). Родиной зарождения этикета исторически считается Италия, которая отличалась от многих европейских стран более высокой степенью образованности. Этикет, как и общение, можно условно разделить на деловой и неофициальный.

Деловой этикет - свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения человека.

Неофициальный (светский) этикет - упорядочивает общение в сфере досуга, удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приёме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т.д.). Взаимодействие людей, в том числе и деловое, в различных ситуациях издавна регулировалось и упорядочивалось правилами речевого этикета.

Речевой этикет – это система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила речевого поведения для установления речевого контакта собеседников, поддержания общения в избранной тональности соответственно их социальным ролям и ролевым позициям относительно друг друга, взаимным отношениям в официальной обстановке. Под речевым этикетом понимаются разработанные правила речевого поведения, систем речевых формул общения.

Факторы, определяющие формирование речевого этикета:

- учёт особенностей партнёров (соц. статус, место в служебной иерархии, профессия, национальность, возраст, пол и др.);
- характер ситуации общения (презентация, конференция, деловая беседа, коммерческие переговоры, совещания и т.д.)
- национальные традиции.

Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Основу речевого этикета составляют речевые формулы, характер которых зависит от особенностей общения.

Формулы речевого этикета

Начало общения	- Разрешите с вами познакомиться. - Я хотел бы с вами познакомиться. - Позвольте с вами познакомиться.
Представления	- Позвольте (разрешите) представиться - Моя фамилия Колесов. - Анастасия Юрьевна.
Приветствия	- До свидания! - Всего доброго (хорошего)! - Позвольте попрощаться! (сомнение в возможности еще раз встретиться). - До встречи! (если назначена встреча). - Счастливого пути (отъезжающим). - Позвольте откланяться (преимущественно к речи людей старшего поколения).
Благодарность	- Спасибо! Очень (крайне, чрезвычайно) признателен вам - Очень тронут вашим вниманием - Благодарю! Большое спасибо! - Сердечно благодарю!
Ответы на благодарность	- Не стоит благодарности - Вы очень любезны - Вы так предупредительны (чаще в речи людей старшего поколения).
Просьба	- Будьте добры (любезны) - Не сочтите за труд, пожалуйста, отнесите... . - Сделайте одолжение (чаще в речи людей старшего поколения).
Извинения	-Приношу вам свои извинения....

	- Извините, Пожалуйста - Прошу меня простить - Простите пожалуйста
Предложения	- Позвольте вам предложить... . - Мне хочется предложить вам... . - Я хотел бы предложить вам....
Согласие и поддакивание	- Вы правы - Несомненно - Совершенно с вами согласен - У меня возражений нет ... : - С большим удовольствием ... - Я не возражаю - Здесь может быть двух мнений.... - Я разделяю ваши сомнения (колебания) - Я с вами солидарен
Несогласие	- Не могу с вами согласиться.... - Простите, вы не совсем правы... . - Не знаю, верно ли это.... - Я не вполне уверен в этом... . - Сомневаюсь, правы ли вы.... - Не уверен в вашей правоте...
Сочувствие	- Очень вам сочувствую - Очень вас понимаю - разрешите (позвольте) выразить вам мои искренние соболезнования - разделяю (понимаю) вашу печаль, (ваше горе, несчастье).
Замечание, предупреждение	- Фирма (дирекция, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание) - К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)....
Приглашение	- Позвольте (разрешите) пригласить вас... - От имени ... приглашаю вас... - Приходите на встречу ..., будем рады вас видеть.
Поздравление	- Примите мои (самые) сердечные (теплые, искренние) поздравления - От имени (по поручению) ... поздравляем вас I - Сердечно поздравляем вас
Комплимент	- Вы хорошо (прекрасно, великолепно, молодо) выглядите.... - Вы так (очень) обаятельны (умны, рассудительны, находчивы, практичны). - Вы превосходный специалист. - С вами приятно (хорошо) иметь дело (работать, сотрудничать).
Переспросы	- Простите, пожалуйста, я расслышал... - Повторите, пожалуйста, как (что) вы сказали?

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются *визитными карточками*. Это удобно. Это экономит время, потому что визитная карточка содержит необходимую информацию о деловом человеке: его имя, отчество, фамилию, должность, место работы, название фирмы, её почтовый адрес, телефон секретариата, телефакс. В случае необходимости указывается номер домашнего или мобильного телефона. Поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию, другое дело, если вы представляетесь, не имея при себе визитной карточки. Тогда вы называете полностью имя, отчество, фамилию и контактный телефон после названия или представления своей фирмы:

- Фирма «Аякс», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в вашем регионе. Я менеджер по продажам Крылов Алексей Иванович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки.

Визитные карточки бывают следующих видов:

Стандартизированная визитная карточка сотрудника фирмы (организации);

Представительская карточка сотрудника фирмы;

Семейная визитная карточка;

Прочие визитные карточки.

Образцы визитных карточек

Упражнения по применению основных правил этикета

Задание №1

1. Дать определение понятию - профессиональный этикет?
2. Перечислить признаки профессионализма
3. Дать характеристику наиболее важных правил профессионального этикета
4. Как произвести на общество определенное впечатление и выглядеть умным. Дайте советы.
5. Сравнить понятия деловой этикет и профессиональная этика?

Задание №2

1. Запишите виды деятельности в пределах своей компетенции и компетентности?
2. Впишите шесть заповедей делового этикета:

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «Этикет».
2. Какие виды речевого этикета Вам известны.
3. Что доказывает, что этикет — явление социальное?
4. Чем отличается «Вы-общение» от «Ты-общения»?
5. Является ли обращение «господин-господа» универсальным?
6. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
7. Какие рекомендации по оформлению визитной карточки вы знаете?
8. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?

Контрольные задания

Задание 1. Напишите, как вы приветствуете своих друзей, преподавателей, директора. Напишите, с каким приветствием обращаются к вам друзья, соседи, близкие, преподаватели.

Задание 2. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору вашего учебного заведения или преподавателям, и сравните его с теми поздравительными текстами, которые вы адресуете своим близким (выбор обращения; поздравительные формулы).

Задание 3. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку (составьте ее).

Задание 4. Познакомьте своего начальника с прибывшим иностранным партнером.

Задание 5. Какие этикетные формулы речевого этикета принято выбирать в официальной обстановке повседневного делового общения:

1. Приветствия;
2. Прощания;
3. Благодарности;
4. Просьбы;
5. Извинения;
6. Предложения;
7. Приглашения;

Задание 6. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов, принять посетителей?

Задание 7. Напишите небольшое сочинение (или статью) на тему: «Как мы обращаемся друг к другу».

Вопросы, которые часто задают о служебном этикете

1 вопрос. Некоторым из моих служащих необходимо разъяснить, что означает работать с 9 часов утра до 17 часов вечера. Несколько вновь принятых на работу сотрудников приходят в офис в 8 часов 58 минут утра, говорят всем «Доброе утро» и затем ищут что-нибудь выпить. Когда они оказываются на своих рабочих местах, часы показывают уже 9 часов 15 минут. Они молоды, простодушны и не стремятся продуктивно начать свои

рабочий день. Как я могу тактично дать им понять, что следует начинать работу ровно в 9 утра?

2 вопрос. Один из сотрудников, находящихся в моем подчинении неправильно произносит некоторые слова и коверкает язык. Меня заботит впечатление, производимое его речью на клиентов. Я хочу, чтобы он победил свои дурные привычки, и поэтому я планирую пригласить его к себе и поговорить на эту тему. Я правильно поступаю?

3 вопрос. Как справиться с затруднительной ситуацией, когда к вам подходит человек, имя и отчество которого вы забыли?

4 вопрос. Я страдаю оттого, что у меня потеют ладони. При рукопожатии я никогда не знаю, как мне лучше поступить-извиниться за то, что со мной происходит или ничего не говорить. Что вы предлагаете делать в таких случаях?

5 вопрос. Меня недавно повысили в должности, я руковожу штатными сотрудниками, с которыми до этого времени я был на одном уровне. Как я могу добиться того, чтобы они со мной работали как с начальником?

6 вопрос. Когда я представляю своего начальника-женщину заказчику-мужчине, кого я должен назвать первым?

7 вопрос. Как узнать, что кто-то предпочитает, чтобы его (её) называли по имени, а не по имени и отчеству?

8 вопрос. После того, как я представился кому-либо, что я могу сделать для того, чтобы человек находился от меня на некотором расстоянии? Когда люди подходят слишком близко ко мне, я становлюсь невнимательным и не воспринимаю все, что они говорят.

3. Культура речи в деловом общении

Под культурой речи понимается:

- владение нормами литературного языка в его устной и письменной формах;
- умение выбрать и организовать языковые средства, которые в определённой ситуации общения способствуют достижению поставленных задач коммуникации;
- соблюдение этики общения.

Культура речи содержит три основных составляющих компонента: нормативный, коммуникативный и этический.

Культура речи предполагает, прежде всего, правильность речи, то есть соблюдение норм литературного языка, которые воспринимаются его носителями в качестве образца. Языковая норма – это центральное понятие языковой культуры, а нормативный аспект культуры речи считается одним из важнейших.

Коммуникативная целесообразность считается одной из главных категорий теории культуры речи, поэтому важно знать основные

коммуникативные качества речи: точность, понятность, богатство и разнообразие речи, чистота, выразительность.

Точность речи – это строгое соответствие слов обозначаемым предметам, явлениям действительности.

Понятность речи – это доходчивость, доступность речи для того, кому она адресована.

Чистота речи – это отсутствие в ней мнимых слов, слов-сорняков, слов-паразитов.

Богатство речи – это разнообразие используемых в них языковых средств.

Выразительность речи усиливает эффективность выступления: яркая речь вызывает интерес у слушателей, поддерживает внимание к предмету разговора, оказывает воздействие не только на разум, но и на чувства, воображение слушателей. Помогает говорящему сделать образной, эмоциональной специальные художественные приёмы, изобразительные и выразительные средства языка, традиционно называемые тропами и фигурами, также пословицы, поговорки, фразеологические выражения, крылатые слова.

Культура речи занимает важнейшее место среди других навыков и приемов, которые использует человек, чтобы склонить собеседника к своей точке зрения либо привлечь на свою сторону. Ведь слово – это не только средство общения и искусство управлять людьми. Это еще и отражение внутренней культуры, духовного богатства человека.

Умение четко и ясно выражать свои мысли, говорить грамотно, умение воздействовать на слушателей – своеобразная характеристика профессиональной пригодности для людей самых различных профессий: юристов, политиков, преподавателей, строителей и архитекторов, в том числе и работников сферы обслуживания.

Контрольные вопросы

1. Раскройте содержание понятия «культура речи»?
2. Что такое понятность речи?
3. Какое содержание вкладывается в понятие «чистота речи»?
4. Что означает «точность речи»?
5. В чем заключается богатство русского языка?
6. Что такое «выразительность речи».
7. Расскажите об использовании в речи пословиц, поговорок, крылатых слов, фразеологических выражений.
8. Расскажите об использовании в речи профессионализмов, терминов.
9. Как вы относитесь к употреблению в речи иностранных слов? Какие ошибки встречаются в речи при их использовании?

Контрольные задания

Задание 1. Расставьте ударение в словах:

Валовой, договор, документ, зубчатый, квартал, кухонный, мастерски, оптовый, ходатайствовать, цеховой, цемент, бензопровод, газопровод, инженеры, столяр, звонит, электропривод.

Задание 2. Прочитайте термины. Разбейте их на три группы:

- 1) термины, которые вы можете объяснить;
- 2) термины, значение которых знаете приблизительно;
- 3) термины, которые вам неизвестны.

Абака, амплитуда, водозаборное сооружение, генеральный план, магистральный трубопровод, план фундамента, буссоль, пен гили, изоляция, капитель, камень-ракушечник, трубопровод, пикетаж, пилястра, симметрия, суглинок, очистные сооружения, ригель, аксиома, алгоритм, антаблемент, водозаборный патрубок, масштаб, роза ветров, ферма.

Задание 3. Объясните значение следующих паронимов. Составьте с ним предложения.

Абонемент - абонент; адресат - адресат, абонент - абонемент, главный - удачливый, попятный - понятливый, -экономный - экономичный.

Задание 4. Прочитайте приведенные ниже предложения, используя вместо точек нужное слово (учитель, преподаватель).

1. В высших учебных заведениях читают лекции профессора, доценты, ...
2. Студенты очень любили своего
3. Трудно забыть который показал нам впервые, как надо читать и писать.
4. На вечер были приглашены ... (начальных классов и физики, химии, математики).
5. Леша Востриков долго болел, и ему пришлось дополнительно заниматься с....

Задание 5. Какие слова необходимо исключить из синонимического ряда и почему?

1. Учитель, педагог, историк, преподаватель, математик. 2. Хирург, врач, лекарь, фельдшер, эскулап, терапевт. 3. Опять, снова, обратно, вновь. 4. Примерно, около, где- то, в районе, приблизительно. 5. Бежать, идти, лететь, мчаться, нестись, шагать. 6. Буря, снегопад, ураган.

Задание 6. Выберите из пословиц слова, синонимичные друг другу, и напишите их.

1. Глупый ищет большое место, а разумного и в углу видно. 2. Лучше воду пить в радости, чем мед в кручине. 3. На смелого собака лает, а трусливого кусает.

4. Умному недостает ушей, а у глупого один язык с лишком. 5. Горе старит, а радость молодит. 6. От радости кудри вьются, а от печали секутся. 7. Смелому горох хлебать, а несмелому и редьки не видать. 7. Горе в лохмотьях, беда нагишом. 9. Как придет напасть, так хоть вовсе пропасть. 10. Из дурака и плач смехом прет. 11. Не думал, не

гадал, как в беду попал. 12. Лихо не лежит тихо: либо катится, либо валится, либо по плечам рассыпается.

Задание 7. Проанализируйте ошибки, допущенные в предложениях. Сделайте стилистическую правку.

1. Строители обещали воздвигнуть здание нового вычислительного центра в сентябре.

2. Планирование, просчет вашей кухни, гостиной, спальни, детской комнаты происходит бесплатно.

3. В деле повышения производства мы используем новые альтернативы.

4. Коллектив треста досрочно завершил возведение двухпутного железнодорожного моста через Волгу и запланированных подъездных коммуникаций.

5. Конструкторское бюро завода совместно с институтом разработал новый типовой проект.

6. По плану намечено построить 4 клуба, 3 библиотеки, ясли, а также строительство дорог, мостов, озеленение сел, закладка парков.

7. Необходимо предпринять решительные меры, чтобы поднять темпы производства.

8. Десятки заявлений, просьб исправить колонку, адресованные в контору водопровода, остаются гласом, вопиющего в пустыне.

9. Более две тысячи человек обратились с просьбой улучшить жилищные условия.

10. Новый экскаватор потерпел аварию благодаря запущенному состоянию одного из узлов.

Задание 8. Объясните значение фразеологических выражений и крылатых слов.

Работать спустя рукава, золотые руки, мастер на все руки, геркулесов труд, воздушные замки, держать в курсе, не ударить лицом в грязь, закрывать глаза на что-нибудь, зайти в тупик, быть на седьмом небе, ни шатко, ни валко, вкривь и вкось, середина на половину, летать на крыльях, нести околесицу, в подметки не годится, шишка на ровном месте, птица высокого полета, тяжелый на подъем, бегать высунув язык, ахиллесова пята, крокодиловы слезы, вывести на чистую волю, подлить масла в огонь, положить руку на сердце, свалить с больной головы на здоровую, маковой росинки во рту не было, валиться с ног, загребать жар чужими руками.

4. Невербальные средства общения

Общение посредством неречевых (знаковых) систем принято называть невербальным общением. Человеческое общение менее чем на 10% состоит из вербальной (слова и фразы) составляющей, большую смысловую нагрузку (до 35%) несет вокальная составляющая. Например, простейшая фраза «Где ты?» может нести десятки смысловых нагрузок в зависимости от интонации,

с которой она произнесена. Однако наибольшая информационная нагрузка у невербальной составляющей, которую еще называют языком тела. Она может нести до 55% информации при общении людей. Элементы этого языка ребенок осваивает еще до того, как научиться произносить первые слова. Так, отворачиваясь от нежелательной ложки с кашей, двигая головой влево - вправо, он усваивает отрицательное движение, «нет» на языке тела. Всем нам знакомы наиболее часто проявляемые «слова» на этом языке: пожимание плечами — непонимание, незнание — раскрытые ладони, поднятые брови.

Однако у каждого народа исторически сложился свой язык жестов, поэтому необходимо учитывать не отдельные жесты, а группы жестов. Для того чтобы быть убедительным, необходимо соответствие слов и жестов (их конгруэнтность). Отмечено, что чем выше человек по социальному положению, чем больше его словарный запас, тем больше информации он передает вербально, меньше жестов и телодвижений он совершает. Изменяется «произношение» этих слов и с возрастом. Так, говоря неправду, ребенок может инстинктивно закрывать рот ладошками, подросток — потирать губы, а взрослый — всего лишь дотронуться до носа. Полностью симитировать язык тела практически невозможно, однако можно и нужно его использовать при деловом общении, в особенности во время переговоров.

Работник сферы обслуживания, как актер или политик, должен уметь читать на этом языке и свободно общаться, уметь при необходимости донести до собеседника именно ту информацию, которую он считает нужной, вне зависимости от того, как далека она от истинного положения дел. Сделать это без учета языка жестов невозможно. Для того чтобы самостоятельно попытаться освоить этот язык, необходимо анализировать свои жесты, жесты других людей, в том числе смотреть выступления по телевидению при выключенном звуке.

Невербальное общение обычно представляется следующими системами: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная.

Визуальная система общения включает в себя:

- жесты;
- мимику, позы;
- кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение);
- пространственно-временную организацию общения;
- контакт глазами (визуальный контакт);
- Вспомогательные средства общения, в т. ч.: подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы), использование средств преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, борода, мелкие предметы в руках) и пр.

Эта общая моторика различных частей тела отражает эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает новые нюансы.

Акустическая система подразделяется на следующие аспекты:

- *паралингвистическая система* (система вокализации, т.е. темп голоса, его диапазон, тональность);

- *экстралингвистическая система* (включение в речь пауз, а также других средств, как-то: покашливание, смех, плач, темп речи).

Тактильная система – прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.

Ольфакторная система — приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.

Выделяют следующие основные функции невербального общения:

- выражение межличностных отношений;
- выражение чувств и эмоций;
- управление процессами вербального общения (разговором)
- обмен ритуалами;
- регуляция самопредъявлений.

Невербальное общение человека связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального общения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания совместной деятельности людей. Люди быстро приспособляют свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но невербальное общение оказывается менее пластичным.

Классификация невербальных средств общения

В общении, помимо универсального речевого средства, включены и другие знаковые системы, называемые невербальной коммуникацией.

Психологами установлено, что непосредственно в общении слова занимают лишь 7%; 38% - это звуки и интонация, а 55% - невербальная коммуникация. Эти данные заставляют нас задумываться над значением невербального общения для взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка, на котором мы все разговариваем, не осознавая этого.

Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника, предвидеть, какое впечатление произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу.

Позы, жесты и мимика — этикет делового общения

Немаловажным фактором делового внешнего вида являются позы, мимика и жесты. Ещё в прошлом веке ученые установили, что около 20% информации при личном общении люди воспринимают из слов, а около 80% — невербально.

Именно поэтому важно наблюдать себя со стороны. Это поможет избежать неприятных ситуаций. Первое время можно тренироваться перед зеркалом. Для этого необходимо одеться в деловой костюм и посмотреть на себя со стороны. Особое внимание стоит обратить на следующие аспекты:

- Положение головы;
- Осанка;
- Где находятся руки, когда вы стоите, и как выглядят жесты при разговоре или публичном выступлении;
- Положение ног и стоп;

- Насколько плавны и уверенны движения.

Ещё лучше записать себя на видеокамеру. Видео даст даже более точное представление, чем зеркало. Если самостоятельно не получается скорректировать то, что не нравится, можно записаться на специальные курсы или посмотреть обучающее видео. Также полезную практическую информацию можно найти в книгах Аллана Пиза.

Рекомендации по жестам и мимике:

- Голову держите ровно;
- Наклоняйте её слегка вперёд во время рукопожатия;
- Используйте активное слушание — слегка кивайте, когда собеседники говорят;
- Спину держите ровно, лопатки сведите назад и опустите плечи;
- Руки держите перед собой и слегка дополняйте жестами слова;
- Ноги желательно ставить на ширине плеч для устойчивой опоры, стопы поворачивать в сторону собеседника;
- Все движения совершайте плавно и уверенно, не суетитесь;
- Сохраняйте спокойное выражение лица, в меру улыбаясь своему собеседнику;
- Смотрите в глаза, но не пристально, потому что пристальный взгляд выражает либо флирт между мужчиной и женщиной, либо агрессию между однополыми собеседниками.

Отдельно стоит остановиться на рукопожатии. В деловом мире это единственное допустимое прикосновение к другому человеку. Никакие объятия, похлопывания по плечу и поглаживания за локоть неприемлемы. Рукопожатие должно быть таким, чтобы не сдавливать чрезмерно руку другого человека, но и чтобы ваша рука не была совершенно расслабленной.

Допустимы одно или два покачивающих движения по вертикали. Недопустимо трясти руку человека. Нежелательно использовать рукопожатие одновременно двумя руками, это перебор. Если ладони вспотели или вы только что зашли в помещение с улицы, где руки замёрзли, то лучше постараться сделать их сухими и тёплыми.

Жесты, которых следует избегать:

- Пожимание плечами создаёт впечатление неуверенности в своих словах;
- Потирание шеи, носа, щёк, подбородка выдаёт волнение и может свидетельствовать о лжи;
- Скрещенные руки на груди — закрытая поза, нежелание слушать собеседника;
- Рука на локте часто соответствует состояниям страха и дискомфорта;
- Подпираание головы рукой выдает скуку.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение невербального общения.
2. Какие типы жестов вы знаете?

3. Какие жесты лучше вообще не применять в деловом мире?
4. Какие жесты заслуживают внимания?
5. Что такое проксемика? Назовите особенности ее использования в деловом общении.
6. Как дистанция между партнерами делового общения влияет на психологический и этический комфорт разговора?
7. Может ли повлиять на психологический климат разговора форма стола, за которым сидят собеседники?
8. Раскройте взаимосвязь походки и внутреннего состояния собеседника.
9. Что такое мимика и каковы ее особенности?
10. Что относится к тактильным средствам общения?

Контрольные задания

Задание 1. Дайте толкование каждому фразеологизму. В каких ситуациях они могут быть использованы.

1. Глаза на лоб лезут; делать большие глаза; хлопать глазами, строить глазки.
2. Бровью не шевельнуть.
3. Поджать губы; скривить губы.
4. Лоб наморщить.
5. Раскрыть рот; разинуть рот.
6. Вешать голову, опустить голову; вертеть головой; покачать головой.
7. Развести руками; махнуть рукой; положить руку на сердце; погрозить пальцем.

Упражнения

«Подарок»

Каждый участник без слов, только с помощью мимики и жестов должен показать, какой подарок он «дарит» имениннице, все пробуют угадать, что это за подарок.

Обсуждение: сложно или просто было выполнить задание?

«Сообщение»

Разбиваются по парам, каждый должен без слов, жестами сообщить своему напарнику какое-то сообщение, а он должен понять и рассказать в чем смысл сообщения. Затем меняются ролями.

Обсуждение: легко ли удалось выполнить задание? Что вы для этого использовали?

«Подсказка»

Разбиваются на две команды, каждая команда придумывает несколько слов, записывает их на отдельные листочки бумаги. Затем из противоположной команды выбирают человека, которому дают прочитать слово, и он должен жестами объяснить своей команде, что это за слово, а команда должна угадать его, затем выбирается другой человек из чужой

команды, который «Показывает» новое слово. Сравнивается, какая команда лучше справилась.

5. Зоны личного пространства

При деловом общении необходимо учитывать, что существуют различные зоны пространства (расстояния), наиболее подходящие для различных ситуаций. Так, при выступлении перед аудиторией предпочтительно находиться перед слушателями в так называемой публичной зоне — на расстоянии более трех с половиной метров (более 3,6 м по литературным данным) от слушателей.

Социальная зона (1,22–3,6 м) наилучшим образом подходит для общения с посторонними, незнакомыми людьми, новыми сотрудниками.

Личная зона (0,46–1,22 м) подходит для общения при дружеской встрече, на работе со старыми коллегами, а также на официальных и неофициальных приемах.

Интимная зона (0,15–0,45 м) уже позволяет ощутить тепло, исходящее от другого человека. Она подходит для общения только очень близких людей, родственников. Расстояние менее 0,15 метра уже приравнивается к физическому контакту между людьми.

Нежелательное вторжение в личную зону вызывает у людей агрессивность. Городская скученность приводит к постоянным вторжениям в личные зоны людей, что вызывает стресс и повышенную преступность. В связи с этим толпа, давка изначально агрессивны. Поэтому полиция при возникновении массовых волнений стремится в первую очередь рассеять толпу для снижения агрессивности людей. Неизбежное вторжение в личную зону происходит в транспорте, в лифте. В западных странах в лифте не принято разговаривать, стараются избегать визуального контакта, не проявлять явных эмоций, а предпочитают смотреть на загорающиеся лампочки с номерами этажей или просто на дверь лифта. Люди, проживающие в крупных городах, постепенно уменьшают свою зону личного пространства. Это заметно, например, при рукопожатии. Проживающие постоянно в крупных городах при рукопожатии подходят один к другому достаточно близко, в то время как люди в сельской местностижимают руки, вытянутые практически на всю длину, находясь один от другого на заметно большем расстоянии, чем горожане.

При приветственном, формальном поцелуе на официальном приёме, встрече женщины нагибаются одна к другой, не соприкасаются бедрами, стараются не вторгаться в личную зону собеседницы, в отличие от тесного контакта между давними подругами. Человек, как правило, инстинктивно стремится защитить свою территорию и пометить ее, например, при помощи таблички на двери, вырезанных на парте инициалов, разложенных на столе во время переговоров ручек, блокнотов и т.д. Поэтому на переговорах,

деловых встречах необходимо учитывать зоны личного пространства, не допускать нежелательного вторжения в эти зоны.

Рабочее место

Порядок на рабочем месте помогает концентрироваться, экономит массу времени, существенно повышает эффективность и может многое сказать окружающим о личности его владельца.

- Уберите со стола всё, что не относится к работе — кружки, салфетки, ключи, журналы, сувениры.
- Все бумаги распределите по стопкам или в специальную этажерку с секциями.
- Старайтесь каждый ящик в столе использовать для одного типа вещей.
- Не загромождайте рабочее место кучей семейных фотографий и статуэток. Достаточно оставить что-то одно.

Задания

Задание № 1. Определите и запишите правила организации рабочего пространства.

Задание № 2. Используя правила организации рабочего пространства, составьте схематично своё рабочее пространство, обоснуйте своё предложение.

Задание № 3. Запишите важнейшие моменты, касающиеся оформления рабочего места.

6. Имидж как средство делового общения

Под имиджем (от англ. image - образ) обычно понимают сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определённое воздействие на окружающих. Имидж складывается в ходе личных контактов человека, на основе мнений, высказываемых о нём окружающими.

Имидж обладает следующими свойствами:

- имидж - это сознательное явление, он не существует только на уровне отдельного человека, т. е. объект должен быть известен какой-либо группе людей (партнеров, потребителей, клиентов и т. п.);
- благоприятный имидж должен иметь точный адрес, вызывать к себе интерес, привлекать определенные группы партнеров;
- имидж активен по своей сути, он способен воздействовать на сознание, эмоции, деятельность, как отдельных людей, так и целых групп;

- имидж не является чем-то однажды заданным, сформированным; он динамичен, его атрибуты преобразуются, видоизменяются в соответствии с изменениями в самом себе;

- имидж должен быть пластичным, оперативно изменяться, откликаясь на экономические, психологические, социальные условия;

- имидж должен быть правдоподобным (соответствовать тому, что есть на самом деле или производить такое впечатление), в противном случае имиджу не верят, и он не достигает поставленной цели.

«По одежде встречают ...»-эта поговорка кратко и исчерпывающе отвечает на вопрос, какое значение имеет одежда в создании имиджа. Умение подобрать для себя одежду, а еще важнее - носить ее составляет важную часть имиджирования. Одежда является своеобразной визитной карточкой. Она оказывает психологическое воздействие на партнеров по общению, нередко предопределяя их отношение друг к другу.

Деловой этикет: основные правила — дресс-код

Часто явиться на серьёзную встречу без делового костюма равносильно признанию в отсутствии профессионализма и договороспособности. Это может вызвать сомнения и подозрения. Во избежание неприятных ситуаций используйте следующие правила:

- Одежда для мужчин — деловой костюм черного, тёмного-синего и угольно-серого цвета.

- В редких случаях это может быть стиль Casual (джинсы, пиджак, плюс рубашка или поло.

- Идеально, когда одежда сшита на заказ по индивидуальным меркам

- Одежда для женщин — деловой костюм чёрного, серого, коричневого цвета.

- В редких случаях вместо брюк может быть юбка-карандаш.

- Из украшений для мужчин используются часы и запонки;

- Для женщин из украшений приемлемы цепочки, серьги и кольца, но не более двух предметов одновременно.

- Лицо мужчины должно быть либо гладко выбрито, либо допустимы аккуратные стильные борода и усы.

- Для женщин важен аккуратный однотонный маникюр строгих цветов или натуральные ногти.

- Макияж из палитры спокойных, нейтральных цветов.

- Обувь обязательно должна быть чистой, даже если до офиса или деловой встречи пришлось добираться пешком по грязным улицам. В этом помогает миниатюрная губка или автоматы для чистки обуви, расположенные в фойе.

- Пирсинг и татуировки не должны быть видны.

Категорически запрещено:

- Женщинам — надевать мини-юбки, платья и блузки с глубоким декольте.

- Мужчинам — надевать костюм или сорочку ярких, броских цветов — красный, жёлтый, оранжевый, салатовый.

Дресс-код необходимо соблюдать настолько строго, насколько серьёзен уровень деловой встречи и ответственность за её результаты.

Контрольные вопросы

1. Какие особенности внешней обстановки накладывают отпечаток на облик делового человека?

2. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?

3. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловому мужчине при выборе костюма? ,

4. Какие галстуки подойдут деловым мужчинам?

5. Можно ли по цвету галстука судить о деловом партнере?

6. К чему подбираются галстуки?

7. Правда ли, что галстук может много сказать о человеке, который его носит?

8. Какому цвету и рисунку носков отдавать предпочтение?

9. Что можно сказать насчет мужских рубашек?

10. Расскажите о мужских ароматах.

11. Что входит в минимальный набор мужских украшений?

12. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма или платья?

13. На что бы вы рекомендовали деловой женщине обратить внимание при выборе аксессуаров?

14. Какие ошибки, по вашему мнению, допускают деловые женщины, формируя свой внешний облик.

15. Из каких материалов должна быть изготовлена обувь: а) для женщин? б) для мужчин?

16. Какая одежда подходит для деловых переговоров?

Контрольные задания

Задание № 1. Ответьте письменно на вопросы:

1. Дайте два определения, что такое имидж?

2. Перечислите три составляющие имиджа?

3. Что является ключевым в создании имиджа?

4. Что значит правильно одеваться?

Задание 2. Какие ошибки, по вашему мнению, могут быть допущены

деловыми женщинами при формировании внешнего облика?

Задание 3. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловому мужчине при выборе костюма?

Задание № 4. Ответьте письменно на вопросы:

1. Перечислите черты делового человека? Какой вид одежды подойдет для работника вашей профессии?

2. Какие эстетические требования вы могли бы определить к деловому костюму? (покрой костюма, сочетание типа фигуры и лица, ткань, фурнитура, цвет, фасон, аксессуары, прическа, макияж.....и т.д.)

**Практические задания по освоению раздела
«Деловое общение, этикет делового человека, культура речи и
имидж делового человека»**

Вариант 1

Задание 1. Вам необходимо обратиться с просьбой:

а) к директору; б) преподавателю.

Задание 2. Объясните, в какой речевой ситуации уместен выбор той или иной форм приветствия / прощания. Какие приветствия / прощания передают дополнительную информацию? Укажите какую.

В добрый час! Желаю удачи! Позвольте попрощаться! Счастливого пути! Ну, бывай! Счастливо оставаться! До скорого свидания! До скорого...! Имею честь откланяться. Разрешите откланяться. Жму вашу руку. Чао! Пока! Звоните! Гуд бай! Не забывайте! Спокойной ночи! Честь имею! Доброй ночи! Прощайте! Всего доброго! Н поминайте лихом! Будьте здоровы! Салют! Всего! До завтра! Ни пуха, ни пера! Адью!

Задание 3. Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придется обратиться:

- к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у директора, начальника;
- к полицейскому, чтобы уточнить, как проехать на выставку.

Задание 4. Напишите, в каких случаях уместна только книжная речь, только разговорная, а в каких и та и другая. Публичное выступление, лекция, сообщение, разговор пациента с врачом, разговор ученика с учителем, интервьюирование, разговор пассажиров в автобусе, разговор покупателя с продавцом, беседа между друзьями, разговор за обеденным столом.

Задание 5. Расставьте ударение в словах.

Агент, аналог, аргумент, алфавит, алкоголь, арест, бензопровод, боязнь, вербовщик, верование, вечеря, визави, генезис, диспансер, документ, добыча, договор, досуг, духовник, жалюзи, жерло, завсегдатай, заговор, заказник, знамение, знахарь, значимость, индустрия, каталог, квартал, кулинария, кладовая, ломота, крашение, маркетинг, мышление, немота, обеспечение, озвучение, ознакомление, столяр, украинец, приданое, симметрия, отрочество, отсвет, процент, псевдоним, пуловер, ремень, селянин, таможня, танцовщик, упрочнение, факсимиле, щавель, электропривод.

Задание 6. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?

Задание 7. Заполните таблицу.

№	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1.	Мужчина			
2.	Женщина			
3.	Старший по возрасту			
4.	Младший по возрасту			
5.	Старший по должности			
6.	Младший по должности			
7.	Проходящий мимо группы			
8.	Стоящий в группе			
9.	Входящий в комнату			
10.	Находящийся в комнате			
11.	Обгоняющий идущего			
12.	Руководитель делегации, входящий в комнату			
13.				

Задание: обозначьте знаком + первого из сотрудников, производящего действие в рассматриваемой ситуации.

Вариант 2

Задание 1. Вы студент 3 курса. Вам необходимо обратиться с просьбой:

- а) к завучу по учебной работе;
- б) к директору вашей школы.

Задание 2. Объясните, в какой речевой ситуации уместен выбор той или иной формы приветствия/прощания. Какие приветствия / прощания передают дополнительную информацию? Укажите какую.

Здравствуй! Здравствуйте! Рад вас приветствовать! Добро пожаловать! Я так вам рад! Доброе утро! Добрый день! Добрый вечер! Здорово браток! Привет! Легко на помине! Приветствую вас! Мое почтение. Салют! Позвольте

приветствовать вас! Наше вам! Как оно? Доброго здоровья! Здравия желаю! Наше вам с кисточкой! Хелло! Сколько лет, сколько зим! Ба, какие люди! Как дела?

Задание 3. Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придется обратиться:

- к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- к однокласснику, чтобы попросить у него учебник;
- к преподавателю, чтобы попросить его принять у вас досрочно экзамен.

Задание 4. Напишите несколько названий телепередач, для которых характерна в основном книжная речь, и передач, в которых преобладает разговорная речь. От чего это зависит?

Для справок: «Новости», «Доброе утро», «Клуб путешественников», «До шестнадцати и старше», «Однако», «Сегодня», «У всех на устах», «Подробности», «Парламентский час», «В мире животных», «Человек в маске», «Слушается дело», «Зеркало», «Здоровье», «Герой дня».

Задание 5. Расставьте ударение в словах.

Августовский, валовой, грошовый, грушевый, губчатый, домовая, единовременный, избалованный, красивее, кухонный, килограммовый, оптовый, переходный, погнутый, примкнутый, сливовый, тигровый, титульный, премированный, подростковый, вчистую, завидно, задолго, издавна, издалека, издали, издревле, изредка, искони, исконно, наверх, втридорога, балансировать, баллотировать, баловать, избаловать, бередить, взбодрить, закупорить, звонить, кашлянуть, копировать, маркировать, обезуметь, облегчить, плесневеть, подбодрить, принудить, принять, присовокупить, премировать, пломбировать, рассердиться, убыстрить, уведомить, упомянуть, усугубить, формировать, черпать,

Задание 6. Заполните таблицу.

№	Ситуация или вариант встречи	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1.	сотрудников			
2.	Мужчина			
3.	Женщина			

4.	Старший по возрасту			
5.	Младший по возрасту			
6.	Старший по должности			
7.	Младший по должности			
8.	Проходящий мимо группы			
9.	Стоящий в группе			
10.	Входящий в комнату			
11.	Находящийся в комнате			
12.	Обгоняющий идущего			
13.	Руководитель делегации, входящий в комнату			

Задание 7. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?

Упражнения по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе

Задание № 1. Ответьте на вопросы:

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Задание № 2. Работа в парах:

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание № 3. Работа в парах:

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. Рад вас видеть!
2. Спасибо за работу.
3. Приходите завтра.
4. Я в восторге.
5. Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

6. Приятно было с вами поговорить.

7. Спасибо за комплимент.

8. Очень вам признателен.

9. Ценю вашу настойчивость.

10. Мне это очень нравится.

Задание № 4. Работа в парах:

Произнесите фразу с разными интонациями

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)

2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).

4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом)

Задание № 5. Ответьте на вопросы:

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?

2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Задание № 6. Работа в парах:

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание № 7. Работа с группой:

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

- а) как улучшить внешнее впечатление;
- б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать,

Задание № 8. Индивидуальная работа:

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Пользуясь образцом, составьте своё резюме (Приложение №1)

Задание № 9. Ответьте на вопросы:

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Задание № 10. Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
- Моя тревога _____ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.
(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Задание № 11. Устная работа с группой

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Почему важно понимать язык телодвижений?
7. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

8. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание № 12. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок

эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание № 13. Работа в парах:

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание № 14. Ответьте на вопросы:

1. Что означает организация пространственной среды?
2. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
3. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Задание № 15. Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) вы радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают головой;
 - в) когда морщат нос;
 - г) когда морщат лоб;
 - д) когда подмигивают;
 - е) когда улыбаются.
5. Какая часть тела выразительнее всего?
 - а) ступни;

- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Ответы: на тест

- 1. а – 2, б – 4, в – 3
- 2. а – 1, б – 3, в – 0
- 3. а – 4, б – 4, в – 3,
г – 2, д – 4

4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0

19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

- **77-56 баллов** – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

- **55-34 баллов** – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

- **33-11 баллов** – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

РАЗДЕЛ 2. Этика деловых отношений

6. Риторика делового общения

Заговори, чтобы я тебя увидел (Сократ).

Профессиональная деятельность современного специалиста предполагает овладение навыками риторики, т.е. навыками построения. Подготовки и доведения до слушателей публичного изложения материала в различных формах – деловой беседы, сообщения на служебных совещаниях, доклада на конференциях и семинарах, выступления на переговорах и т.п.

Деловая беседа — процесс общения с использованием вербальной и невербальной связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности. Правила подготовки и проведения деловой беседы представляют собой основные действия, предпринимаемые в определенной, последовательности и взаимосвязи, направленные на достижение цели беседы и создание положительного образа участников.

Напомним, что под вербальной связью понимается словесное осмысленное общение, в процессе которого используется, главным образом, вербальный осмысленный материал (слова, фразы, тексты), а также отдельные элементы невербального осмысленного материала (рисунки, фотографии и т.п.). Под невербальной связью понимается взаимодействие людей в процессе общения через жестовую, несловесную информацию.

Навыки ведения беседы возможно отрабатывать в любой приемлемой для этого обстановке. В качестве тренировочного «полигона» можно использовать бытовую беседу с родственниками, друзьями, знакомыми, поскольку с определенным допущением и "корректировкой, исключающей производственный уклон; правила ведения деловой беседы применимы, и в повседневной обстановке. Естественно, любую встречу с коллегами в производственной обстановке можно использовать для тренинга проведения деловой беседы.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является *планирование*, т. е. определение цели встречи, разработка стратегии и тактики достижения цели.

Немаловажное значение имеет правильный *выбор места проведения беседы*, а интерьер помещения может способствовать улучшению эмоционального состояния, снятию утомления и напряжённости собеседников. О беседе, как правило, договариваются за 2-3 дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное её течение, продумать основные детали.

Начало беседы влияет на весь её дальнейший ход. Вот почему начальный этап является важным, а в его задачи входят: установление контакта с партнёром, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и интереса к проблеме.

Процесс деловой беседы можно представить схематично в виде основных действий, которые необходимо предпринимать в определённой последовательности и взаимосвязи.

В блок общения с коллегами входит не только общение с людьми одного уровня с вами, но и умение как коммуницировать с подчиненными и начальниками.

Основные правила:

Не рассказывайте коллегам, не имеющим соответствующего допуска, секреты и коммерческие тайны. Впоследствии кто-то из них может стать сотрудником или инсайдером конкурентов, использующих полученную информацию против вас и компании.

Избегайте сплетен. Сегодня обсуждаете вы — завтра обсуждают вас, и чаще всего в неприглядном свете.

Не повышайте голос, и не используйте ругательства в отношении подчинённых. Спокойный голос руководителя всегда производит больший эффект на сотрудников, чем истерика и ненормативная лексика.

Подчинённый имеет полное право высказать своё мнение относительно вашего указания, если действительно видит, как его можно существенно улучшить.

Контролируйте ход выполнения задач своими подчинёнными, получайте от них обратную связь на каждом этапе работ.

Отдавайте чёткие указания, без двояких трактовок.

Хвалить желательно публично, а давать обратную связь, касаемого того, что сотрудник что-то сделал неправильно или некачественно, наедине.

Если заметили явную ошибку руководителя, тактично сообщите ему об этом. Это будет только на пользу компании.

Находясь в коллективе не обсуждайте личные моменты так, чтобы это все слышали. Это мешает работать другим.

Если у новичка в коллективе что-то не получается, предложите ему свою помощь. Здоровый климат в команде — это основа любой процветающей компании.

Избегайте служебных романов, войн между отделами, подковерной борьбы и теневых игр.

Контрольные вопросы

1. Что представляет собой деловая беседа и каковы ее особенности?
2. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы?
3. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы?
4. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
5. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
6. Каковы главные задачи начального этапа деловой беседы?

7. Чтобы не совершать поведенческих ошибок, желательно знать к какому типу характера принадлежит собеседник. Определив его психологический тип, уже не рискуете нечаянно его обидеть, а будете соответствующим образом реагировать на него, чтобы изменить направление беседы в нужном направлении и добиться больших результатов. Ваша позиция по отношению к:

- 1) вздорному человеку; 6) хвастуну;
- 2) всезнайке; 7) манипулятору;
- 3) трусишке; 8) нытику;
- 4) ломаке; 9) важной птице.
- 5) разведчику;

Контрольные задания

Задание 1. Закончите предложения, помогающие провести деловую беседу.

Начало беседы:

Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения

Сегодня я предлагаю обсудить

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению

Мне хотелось бы начать нашу беседу с

Я полагаю, что ним прежде всего следует обсудить

Я думаю, что мы начнем разговор с

Нашу беседу и соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с

Выражение одобрения и согласия:

Думаю, что мы можем договориться и о

Я вполне разделяю вашу точку зрения на

Мы ничего не имеем против

34

Я полностью согласен с вашим мнением о

Выражение желания отстаивать свою точку зрения:

Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим, я хотел бы пояснить

Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о

Выражение просьбы:

Вы нас очень обяжете, если согласитесь

Мы хотим обратиться к вам с просьбой о

Я буду очень признателен (благодарен), если

Мы очень рассчитываем на вашу помощь в

С вашей стороны будет очень любезно, если

Выражение извинения:

Приносим наши извинения за

Еще раз прошу извинить меня за

Мы искреннее сожалеем, что

Я должен извиниться перед вами за

Выражение сомнения и неопределенности:

Меня несколько смущает наличие

Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с

У меня большое сомнение в необходимости

Выражение неодобрения, несогласия и отказа:

В целом ваше предложение приемлемо, но

В принципе мы согласны с большинством ваших предложений

Мы высоко ценим ваши усилия, но

Выражение желания уйти от ответа:

На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что ...

Я затрудняюсь дать вам точный ответ, так как

Задание 2. Ответьте на вопросы, которые часто задают о деловой беседе!

Вопрос 1. Я работаю в высотном здании и часто жду лифта. Когда кто-то выше меня по должности (начальник или менеджер, например) подходит ко мне, должен ли он первым начать со мной разговор? Или начать должен я? Я обычно смущаюсь в такой ситуации.

Вопрос 2. Меня раздражает, когда, люди пытаются закончить за меня предложение. Должен ли я показать свое раздражение или не предавать этому значение?

Вопрос 3. Во время визитов клиентов я обычно стараюсь завести короткий разговор, привлекая их внимание к фотографии на столе, к картине на стене или к чему-то еще, что может «растопить лед» молчания. Но иногда такая беседа длится дольше, чем ожидалось (это существенно, когда времени у меня в обрез). Как я могу повернуть беседу в нужное русло, не будучи слишком настойчивым?

Вопрос 4. Как правильно подойти к группе людей, которые уже заняты беседой?

Вопрос 5. Можно ли тактично прервать человека, который не разговаривает с вами, а держит речь перед вами? Люди, которые так поступают, не дают другим возможности вставить слово. Что я должен сделать в следующий раз, когда такое случится?

Вопрос 6. Вам предстоит обычная деловая встреча. Выбывает ли вас из колеи ее ожидание?

Вопрос 7. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

Задания для самостоятельной работы

Проиграйте предложенные ролевые ситуации. Вы – управляющий строительным трестом. Вам необходимо провести деловую беседу:

- с директором ДСК (домостроительный комбинат);
- с начальником СМУ (строительно-монтажное управление);
- с секретарём-референтом, которая пытается устроиться на работу.

7. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами

Переговоры представляют собой обмен мнениями для достижения какой-либо цели. В деловой жизни мы часто вступаем в переговоры: при поступлении на работу, обсуждении с деловыми партнерами условий хозяйственного договора, купли-продажи; товара, при заключении договора аренды помещений и т. п. Переговоры деловых партнеров происходят в равных условиях, переговоры же подчиненного с руководством или директора организации с представителями налоговой инспекции — в неравных.

Переговоры состоят из трех основных стадий: подготовки переговоров, процесс переговоров и достижение согласия, которые в свою очередь состоят из нескольких этапов.

Характеристика стадий и этапов деловых переговоров

Стадии переговоров	Этапы переговоров
1.Подготовка переговоров	1.1. Выбор средств ведения переговоров 1.2. Установление контакта между сторонами 1.3. Сбор и анализ необходимой для переговоров информации 1.4. Разработка плана переговоров 1.5. Формирование атмосферы взаимного доверия
2.Процесс переговоров	2.1. Начало переговорного процесса 2.2. Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня 2.3. Раскрытие глубинных интересов сторон 2.4. Разработка вариантов предложений для договорённости
3.Достижение согласия	3.1. Выявление вариантов для соглашения 3.2. Окончательное обсуждение вариантов решений 3.3. Достижение формального согласия

Основные рекомендации для ведения успешных переговоров:

Чтобы всё прошло на высшем уровне, нужна тщательная подготовка. Заранее определите план переговоров и их цели. Определите и согласуйте удобное время и место для обеих сторон. Приглашение на переговоры высылается минимум за 2 недели. Оптимальное время для начала переговоров — около десяти часов утра.

В самом начале возьмите инициативу и создайте спокойную, рабочую атмосферу. Всех участников переговоров необходимо представить. Спорить со своей стороной при всех не стоит — лучше все варианты обсуждать заранее, либо брать тайм-аут для совещания. По мере продвижения переговоров отмечайте пройденные этапы. Фиксируйте и анализируйте все результаты встречи.

Если делегация прибывает из другого города или страны, продумайте трансфер в гостиницу из аэропорта или вокзала. При приёме делегаций из стран с другой культурой необходимо уделить особое внимание дресс-коду, питанию гостей и особенностям их национального делового этикета. Если встреча затягивается, позаботьтесь о перерыве на кофе-брейк или полноценный обед.

Правила деловых встреч:

- Никогда не опаздывайте. Лучше приходить заранее.
- Если понимаете, что опаздываете, обязательно предупредите других участников встречи.
- Выбирайте место, максимально отвечающее деловой обстановке.
- В начале встречи задайте несколько нейтральных вопросов для установления контакта, а уже потом переходите непосредственно к обсуждению дел.
- Если видите, что собеседник волнуется и его речь звучит сбивчиво, то сначала успокойте его, а уже затем продолжайте разговор в более конструктивном ключе.
- Не перебивайте говорящего, не договаривайте за него слова и фразы.
- На время разговора поставьте телефон на беззвучный режим, а лучше вообще уберите из поля зрения. Это покажет ваше уважение к собеседнику.

Контрольные вопросы

1. Что представляют собой переговоры и какова их цель?
2. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
3. Перечислите тактики, которые используются в переговорном процессе.
4. Перечислите и охарактеризуйте методы ведения переговоров.
5. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
6. В чем заключается нечестные приемы ведения переговоров?

7. Перечислите правила, помогающие убедить партнера по переговорам.

Контрольные задания

Задание I. Закончите предложения, помогающие провести коммерческие переговоры.

Фразы, помогающие представить свою фирму:

Наша фирма создана (образована) в ... году. Ее учредителями являются;.....

Годовой оборот фирмы составляет

Фирма специализируется (на, в области).....

Фирма оказывает услуги

Фирма осуществляет посредничества

Фирма производит продажу

Фирма выпускает

Фразы, используемые для выражения цели визита:

Мы приехали, чтобы (обсудить вопрос, предложить свои услуги)

Целью нашего визита является (подписание договора, контракта, соглашения и т.п.)....

Наша фирма намерена

Фразы, связанные с выражением коммерческих предложений:

Наша фирма (компания):

- готова осуществить поставки

- может поставлять

- готова продавать (производить продажу)

- может закупать в больших и малых партиях

- ищет партнера (для, с целью)....

- планирует строительство

- предполагает открыть магазины по продаже

- предлагает услуги в области

Фразы, позволяющие указать на форму сделки:

Фирма готова обсудить.

Фирма предлагает использовать

Фирма готова рассмотреть варианты

Мы предлагаем заключить

Фразы, дающие возможность удержать содержащие сделки (контракта):

Какой контракт вы хотели бы заключить?

На что вы хотите заключить контракт?

На какой срок этот контракт рассчитан?

Какой контракт вас больше устраивает: долгосрочный или краткосрочный?

Нас, прежде всего, интересует, кто будет финансировать поставки по контракту?

Задание 2. Определите, в рамках какого метода ведения переговоров происходят ниже описанные диалоги.

* * *

- Мы нуждаемся в ваших услугах.
- Это понятно. За тем вы сюда и прибыли.
- Сколько мы должны заплатить за подобные услуги? Учитывая сложившуюся обстановку на рынке, это обойдется вам в 50 000 у.е.
- А не кажется ли вам, что это слишком дорого?
- Кажется. Но у нас нет другого выбора.

- Так сколько вы хотите за этот дом?
- 50 000 у. е.
- Странно. Ведь столько стоят дома в зеленой зоне, но никак не в черте город; Это завышенная цена.
- Возможно, вы правы. В таком случае, я опускаю цену до 48 000.
- Если посмотреть на дом с южной стороны, то вид его просто замечательный. Однако в трехстах метрах к северу от дома находится железнодорожный вокзал. Этот факт говорит не в пользу 48 000.
- Ну, ладно! 46 000 - моя окончательная цена.

Задание 3. Проведите деловую игру на тему: «Переговоры деловых партнеров в области строительства». Используйте следующую систему поощрительных штрафных баллов

Поощрительные баллы:

- За каждую использованную этикетную форму + 1 балл
- За каждый использованный профессиональный термин + 1 балл
- За каждый использованный синоним + 2 балла
- За использование речевой тактики + 3 балла
- За использование сравнительного оборота + 3 балла
- За четкость мотивации при общении + 3 балла

Штрафные баллы:

- Несоблюдение речевого этикета - 1 балл
- Грамматические ошибки - 1 балл
- Речевые ошибки - 1 балл
- Неправильное использование профессионального термина - 3 балла

Выделите победителя игры и лучшего участника.

Тест № 1 "Умеете ли вы говорить и слушать?"

Инструкция: Пройдите этот тест (так называемый тест Маклени - в честь американского психолога) для того, что бы наконец выяснить - умеете ли Вы говорить и слушать. Отвечайте "да" или "нет".

1. Когда вы беседуете, объясняете что-либо, внимательно ли следите за тем, чтобы слушатель понял вас? 2. Подбираете ли слова, соответствующие его подготовке? 3. Обдумываете ли указания, распоряжения, прежде чем их высказать? 4. Если вы высказали новую мысль и подчиненный не задает

вопросов, считаете ли, что он понял ее? 5. Следите ли за тем, чтобы ваши высказывания были как можно более определенными, ясными, краткими? 6. Обдумываете ли предварительно свои идеи, предложения, чтобы не говорить бессвязно? 7. Поощряете ли вопросы? 8. Вы считаете, что: а) знаете мысли окружающих; б) задаете вопросы, чтобы это выяснить? 9. Различаете ли факты и мнения? 10. Ищете ли все новые возражения против аргументов собеседника? 11. Стараетесь ли, чтобы ваши подчиненные во всем соглашались с вами? 12. Всегда ли говорите ясно, четко, полно, кратко и вежливо?

13. Делаете ли вы паузы в речи, чтобы и самому собраться с мыслями, и слушателям дать возможность обдумать ваши предложения, задать вопросы?

Тест № 2 « Умеете ли вы излагать свои мысли?»

Инструкция: Чтобы проверить насколько эффективно вы владеете своей речью и умеете излагать собственные мысли, вам предлагается ответить «да» или «нет» на вопросы теста:

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?

2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?

3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?

4. Ваши распоряжения достаточно кратки?

5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?

6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?

7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?

8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?

9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроения?

10. Отличаете ли вы факты от мнений?

11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?

12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?

13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?

14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?

15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Тест № 3 «Приятно ли с вами общаться»

Инструкция: Порой человеку сложно взглянуть на себя со стороны. Этот тест предназначен для того, чтобы выяснить, насколько Вы приятны в общении. Вам предлагается ответить «да» или «нет» на вопросы теста:

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?

2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ Анализ результатов:

Тест № 1 "Умеете ли вы говорить и слушать?"

Если вы не задумываясь ответите «да» на все вопросы, кроме 4, 8а, 10 и 11, можно считать, что вы владеете приемами грамотного общения, умеете излагать свои мысли и слушать собеседника.

Тест № 2 « Умеете ли вы излагать свои мысли?»

Вы получаете по **1 баллу** за ответы «нет» на 5, 11, 12 и 13-й вопросы и по **1 баллу** за ответы «да» на все остальные вопросы. **От 12 до 16 баллов** – отличный результат; **от 10 до 12 баллов** – средний результат; **меньше 9 баллов** – плохой результат.

Тест № 3 «Приятно ли с вами общаться»

Если вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый совпавший ответ. А теперь посчитаем.

1—3 балла. Трудно сказать, то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с вами далеко не всегда приятно, но всегда крайне тяжело. Вам следовало бы над этим задуматься.

4—9 баллов. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник, хотя можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но вы не требуете в такие минуты особого внимания к вашей персоне от окружающих.

9—11 баллов. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: вам действительно приятно все время ваша роль или иногда вам приходится играть, как на сцене?..

8. Особенности национального делового этикета

Отправляясь в зарубежную поездку, деловые люди должны вооружиться знаниями некоторых национальных и психологических особенностей страны пребывания, местными порядками, правилами торговли и проезда в общественном транспорте. Ведь не случайно народная мудрость гласит, что в чужой монастырь со своим уставом не ходят.

Несмотря на различия, обусловленные национально-психологическими особенностями каждого народа, в международном этикете существует несколько общих правил и принципов. К основному принципу относят «золотое» правило нравственности «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Необходимо как можно тщательнее изучить рынок и получить максимально полную информацию о своих будущих партнерах по бизнесу. Деловой мир за рубежом придерживается целого ряда правил этикета, не зная которых, вы будете нелепо выглядеть в глазах ваших партнеров.

Контрольные вопросы

Европейские страны

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?

Страны Америки

1. Каков стиль общения деловых людей Штатов?
2. Как американцы обсуждают деловые вопросы?
3. Какие обращения приняты у американцев?
- 41
4. С кем американцы предпочитают вести дела?
5. Что особенно характерно для американцев?

Страны Востока

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?

8. Особенности проведения деловых совещаний

Служебные совещания — один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, один из инструментов управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом.

Действенность совещания должна восприниматься в качестве этической нормы работы в коллективе, существенным актом внимания и уважительного отношения к сотрудникам со стороны организаторов совещания, которые в свою очередь, должны:

- четко определить целевую направленность и предмет совещания;
- выбрать его оптимальный регламент (причем в данном случае понятие «регламент» можно трактовать достаточно широко, включая тематику, время, состав участников совещания и ответственных за его проведение);
- не сводить совещание к решению частных вопросов, которые можно решить «в рабочем порядке». При этом следует, помнить, что служебное совещание - это, как правило, работа коллективного разума. Поэтому на него следует выносить вопросы, требующие совместных интеллектуальных усилий всех участников рассмотрения той или иной проблемы.

При подготовке совещания нужно прежде всего определить степень его необходимости и постараться сократить до возможности его длительность. Для этого можно рекомендовать выполнить несколько этапов; подготовительных работ, которые укажут на степень предварительной проработанности выносимых суждений проблем. Эти этапы включают:

- *подготовку* нескольких вариантов проектов решений по вопросам, предполагаемым к рассмотрению на совещании;
- *рассылку проектов* решений заинтересованным и компетентным в предлагаемых вопросах подразделениям и специалистам, с просьбой дать свое заключение к установленному сроку. Это заключение должно включать или принятие одного из проектов решения, или предложения по корректировке одного из приемлемых его вариантов, или собственную трактовку нового решения;

42

- *обработку* полученных от подразделений или отдельных специалистов заключений по проектам решений и проработку вопроса о необходимости проведения совещания.

По своей общей целевой направленности совещания могут быть инструктивными, оперативными и проблемными.

Инструктивное совещание направлено на доведение до его участников какой-либо информации, постановку и совместное уточнение возникающих по поводу этой информации задач, например, определение сроков и рамочных условий разработки программы каких-либо мероприятий.

Оперативное совещание посвящено выяснению текущего состояния дел в организации, краткому обмену мнениями по существу вопросов, возникающих по ходу производственного процесса. Кроме того, оно может быть направлено на выработку общей тактики действий различных звеньев организационной структуры в связи с текущими производственными задачами.

Проблемное совещание является наиболее сложным его видом. В процессе такого совещания вырабатывается коллективное решение по комплексным вопросам, затрагивающим изменение функциональных задач звеньев структуры или их приспособление к новым направлениям деятельности организации. Проблемное совещание посвящено, как правило формированию общей программы, имеющей элементы стратегии и длительные сроки реализации.

Контрольные вопросы

1. Назовите этапы подготовки и проведения совещания.
2. Что может способствовать успеху совещания?
3. Каковы причины неэффективных, «затяжных» совещаний?
4. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании?
5. Какую структуру имеет полный и краткий протокол?
6. С какой целью речь на совещании протоколируется?

Вопросы, которые задают о методах ведения деловых совещаний

Вопрос 1. Один из моих служащих имеет привычку во время рабочих совещаний постоянно смотреть на часы. Я нахожу это очень оскорбительным. Как я могу отучить его от этой неуважительной по отношению к заказчику привычки?

Вопрос 2. Некоторые из моих коллег демонстрируют изумительную энергию на совещании. Они беззаботно разговаривают между собой, в то время как кто-то выступает. Другие даже подстригают ногти во время заседаний.

Вопрос 3. Как реагировать на сотрудника моего предприятия, который регулярно приходит на совещание на 15-20 минут раньше назначенного времени?

Вопрос 4. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией ни какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

Вопрос 5. Как вы будете себя вести, если образовалась дорожная пробка, и вы опоздали на важное совещание?

Вопрос 6. Я недавно оказалась в неловком положении - я была единственной женщиной-менеджером на совещании управленческого аппарата, состоящего из одних мужчин. До того как началось наше ежемесячное заседание, кто-то спросил, а нельзя ли организовать кофе. Многие посмотрели в мою сторону. Я поняла это намек на то, чтобы я немедленно вскочила и все устроила. Вместо того чтобы сдаться на милость мужскому шовинизму и превратиться в девочку на побегушках, я сказала «Я бы тоже хотела выпить кофе. Мне черный кофе» Когда они поняли, что я не собираюсь организовывать для всех кофе, один из менеджеров вышел из зала заседания и попросил кого-то из технического персонала позаботиться о кофе для нас. Если бы я была в помещении с одними женщинами, то я сразу же позаботилась бы о кофе. Однако в той ситуации, в которой я оказалась, я считала, что поступила наиболее правильно. Что вы думаете по этому поводу?

Вопрос 7. Когда мужчины могут снимать пиджаки? Я часто видел, как наш директор снимал пиджак перед тем, как начать совещание. Иногда я задаюсь вопросом, зачем он вообще надевает пиджак?

Вопрос 8. Имеет ли право подчиненный оправить выступающего на совещании руководителя, если в его речи встретится неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

Контрольные задания

«Совещание»

Все участники разбиваются на группы в 5-7 человек, которые образуют фирмы. Каждой фирме надо за 10— 15 минут придумать название, разработать бизнес-план производства товара (по усмотрению команды), назначить главного специалиста. Затем ведущий приглашает на производственное совещание главных специалистов, с которыми будут обсуждаться проблемы финансирования их проектов. Каждый главный специалист должен изложить суть проекта своей фирмы, оценить ценность других проектов и в ходе обсуждения выбрать наилучший проект, который получит финансирование.

При подготовке к защите своего проекта команда должна ответить на следующие вопросы: «Какую продукцию вы выпускаете или какие услуги оказываете? Ваша стратегия на перспективу? Конкурентен ли ваш товар? Какова система сбыта ваших товаров? Какова платежеспособность вашей фирмы, источники финансирования? Какое финансирование требуется?»

Участники совещания должны оценить проекты по десятибалльной системе, предварительно выбрав «ведущего» совещания — главного финансиста. Наблюдатели фиксируют ход совещания, анализируют его этапы, позиции «взаимодействия» участников и умение расположить к себе, произвести впечатление.

10. Этические нормы делового телефонного разговора

Из всего многообразия технических средств телефон остается наиболее широко используемым видом связи с внешним миром. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в другое учреждение, на предприятие. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, и часто первым шагом по пути заключения договора является именно телефонный разговор. При эффективном использовании телефон является важнейшим компонентом создания имиджа предприятия.

К деловому разговору по телефону надо готовиться. Плохая подготовка, неумение лаконично и грамотно излагать свои мысли отнимает 20-30% рабочего времени человека. Кроме того, культура телефонного общения – это средство формирования у партнёров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором работает сотрудник.

Обратимся к некоторым *рекомендациям*.

1. Рядом с телефоном иметь ручку, блокнот и календарь.
2. Этикетом предусмотрено снимать трубку до четвёртого звонка телефона.
3. Трубка снята. В деловом общении приняты информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует говорить скороговоркой.
4. Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать так, если во время вашей беседы с клиентом раздаётся телефонный звонок: извиниться перед клиентом, снять телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросить перезвонить. Возможен и другой вариант: записать номер телефона звонившего и перезвонить ему, как только освободитесь.
5. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.
6. Заканчивает разговор тот, кто позвонил.
7. Никогда не следует говорить по телефону с набитым ртом.
8. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имён собственных, фамилий.
9. Важно, чтобы телефонный разговор вёлся в спокойном, вежливом тоне. Голос, тембр, интонация и тон очень многое могут рассказать о вас.
10. Когда приходится прощаться, нужно поблагодарить за звонок или полученную информацию и завершить разговор вовремя, чтобы избежать пресыщения общением, которое выражается в беспричинном недовольстве партнёра, а иногда и раздражительностью.

Достаточно большая часть коммуникаций между людьми происходит посредством звонков по телефону или в мессенджерах. Как уже

было сказано выше, люди около 20% информации получают из сказанных слов. При разговоре по телефону собеседники не видят друг друга и поэтому при данном формате диалога особенно важно, что именно говорится.

Основные рекомендации:

- Перед звонком крайне желательно собрать информацию о человеке, с которым предстоит говорить.
- Если после 5-го гудка нет ответа, то следует положить трубку, а не ждать до тех пор, пока исходящий вызов не прекратится сам по себе. Само собой, не стоит сразу же перезванивать. Человек, скорее всего, увидит пропущенный вызов и свяжется сам. Допустимо перезвонить через адекватный интервал времени на случай, если человек не увидел пропущенный вызов.
- Если линия занята, лучше сразу сбросить вызов, так как длительные гудки по второй линии могут раздражать и мешать человеку говорить по основной. Он так же увидит пропущенный вызов.
- Запомнить базовую схему звонка. Поприветствовать, представиться, назвать компанию, узнать, удобно ли собеседнику сейчас говорить, кратко озвучить цель звонка, обсудить суть, поблагодарить за уделённое время, попрощаться.
- Если разговоры проводятся по скриптам, следует разместить их на видном месте и следовать инструкции
- Звонок не должен превышать 5 минут, за исключением заранее запланированных и согласованных продолжительных телефонных переговоров.
- Во время разговора по телефону желательно улыбаться, это меняет дикцию, собеседник чувствует позитивный настрой и становится более расположенным к общению.
- Во время телефонного разговора люди не видят друг друга, поэтому следует использовать активное слушание, чтобы собеседник понимал, что вы его внимательно слушаете.
- Местное время с 9:00 до 21:00 часового пояса собеседника является приемлемым для совершения деловых звонков.
- Когда звонят вам, лучше всего брать трубку после 2-3 гудков. Не стоит заставлять долго ждать звонящего, но и хватать мгновенно трубку тоже, потому что человек может растеряться, не успев собраться с мыслями.
- Если вам позвонили в неудобное время, и вы обещали сами перезвонить, то обязательно запишите себе эту задачу, поставьте автоматическое напоминание и позвоните в соответствии с договорённостью.
- В процессе разговора не стоит заниматься посторонними делами. Не думайте, что собеседник на другой стороне не слышит странных звуков.
- Если необходимо включить громкую связь — например, чтобы к разговору присоединился другой собеседник, или записать разговор на диктофон, обязательно надлежит спросить разрешения.

- Аналогично — если необходимо поставить звонок на удержание. Ни в коем случае не заставляйте ждать больше одной минуты. Если не уверены, что уложитесь, лучше договориться о повторном звонке после уточнения всех вопросов.

- Ведите разговор в тихом месте, чтобы не пришлось перекрикивать пролетающий самолет или слишком шумного коллегу.

- Всегда держите под рукой лист бумаги, ручку или карандаш. Так вы покажете себя профессионалом, тщательно подготовившимся к телефонному звонку. При необходимости что-то записать вы не будете тратить время.

- Если связь внезапно оборвалась, постарайтесь сразу перезвонить. Даже если до этого первым позвонил ваш собеседник.

- После разговора можно отправить сообщение с кратким содержанием, подытожить, зафиксировать договоренности и дальнейшие шаги.

Этикетные формы делового телефонного разговора

Просьбы, вызванные самыми различными причинами:

Вы не могли бы позвонить попозже?

Вы не могли бы, говорить погромче?

Повторите, пожалуйста, еще раз эту информацию.

Передайте, пожалуйста. Николаю Николаевичу, что звонили из «Трансавто» по вопросу текущих платежей.

Вам не трудно позвонить мне завтра после обеда?

Фразы благодарности: благодарят за звонок, за ценную информацию, за участие, за совет и т. п.

Благодарю вас за предложение, мы обязательно рассмотрим его в ближайшее

время и позвоним вам.

Спасибо вам за участие, мы с благодарностью принимаем вашу помощь.

Извинения: извиняются за несанкционированный звонок, за звонок в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за длинный разговор, за неверное соединение и т. п.

Это 321-64-15? Извините, я ошибся. Извините за поздний звонок.

Извините за затянувшийся разговор.

Пожелания в конце беседы, как правило, это стандартные фразы:

Всего доброго!; Всего хорошего!; Всех благ!; Позвольте пожелать вам удачи!; Удачи вам!; Успешной поездки!; Разрешите пожелать осуществления всех ваших планов!

Ответы на просьбы:

Хорошо, передам; Да, пожалуйста; Пожалуйста; Нет, не трудно.

Ответы на слова благодарности:

Не стоит благодарности! Ну что вы!; Это моя обязанность; Мне приятно это было сделать для вас.

Ответы на извинении:

Ничего страшного; Не беспокойтесь по этому поводу: Все в порядке.

Ответные пожелания:

И вам всего доброго!; До встречи!; До свидания; И вам всех благ.

Контрольные вопросы

1. Какие функции выполняют этикетные средства в телефонном диалогическом общении?
2. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к разговору по телефону.
3. Назовите основные элементы композиции разговора по телефону.
4. Когда приходит время заканчивать телефонный разговор и прощаться, следуя правилу. Что это за правило?
5. Как надо прощаться с собеседником?

Вопросы, которые обычно задают о телефонном этикете

Вопрос 1. Мой секретарь сказала мне, что некоторые люди, которые звонят мне, обижаются, если их спрашивают, есть ли у меня номера их телефонов. Есть ли более подходящее для этого случая слова?

Вопрос 2. У нас в компании есть голосовая почта. Что бы вы посоветовали моим служащим записывать на автоответчик в ответ на сообщения личного характера («Сейчас меня нет за рабочим столом») или более конкретные («Сегодня утром я буду на совещании и вернусь в офис днем. Пожалуйста, оставьте ваше сообщение, чтобы после возвращения я мог вам позвонить. Спасибо»).

Вопрос 3. Если собеседник явно еще не выговорился, хотя все существенное уже высказал и «идет по второму кругу», а у вас мало времени, можно ли воспользоваться следующими фразами: «Простите, что прерываю вас, но мне срочно нужно позвонить директору одной фирмы», «Простите, что перебиваю, но мне срочно нужно бежать», «Было очень приятно с вами беседовать, но я должен идти на заседание», «Могу ли я вам позвонить позже?»

Вопрос 4. Многие люди испытывают затруднение, когда хотят поскорее, но

вежливо закончить разговор. Если вы выяснили с абонентом все вопросы, с которыми он обратился, можно ли использовать такую фразу: «Итак, мы выяснили все вопросы. Я буду держать с вами связь. До свидания». Или: «Было приятно побеседовать с вами. Надеюсь, мы вскоре созвонимся?»

Вопрос 5. Можно ли употреблять в разговоре с клиентом следующие фразы: «Чем я могу помочь вам?», «Чем могу вам быть полезен?», «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните».

Вопрос 6. Только ли меня раздражает вопрос «Как дела?». Как часто человек, задающий этот вопрос, действительно искренен в желании

услышать ответ на него? Нет ли более подходящего способа начать разговор?

Вопрос 7. Я работаю помощником администратора, и мне часто задают вопросы, на которые у меня нет сиюминутного ответа. Когда я отвечаю «не знаю», я ощущаю свою некомпетентность. Можно ли более профессионально справляться с такой ситуацией?

Вопрос 8. Хотя я проявляю большое уважение к своим клиентам, я раздражаюсь, когда на мой звонок они просят меня позвонить им еще раз, вместо того, чтобы спросить у меня, смогут ли они перезвонить мне. Кто должен перезванивать?

Вопрос 9. Каждую педелю я получаю многочисленные телефонные звонки от людей, которые предлагают по телефону продукцию или услуги. Есть ли возможность в соответствующей форме заставить их оставить меня в покое?

Вопрос 10. Ваш телефонный разговор в самом разгаре, и вдруг связь прерывается. Кто должен возобновить разговор?

Вопрос 11. Что вы должны делать в том случае, если вас, не спрашивая об этом, переключили на громкую связь, а вам не нравится говорить на весь офис?

Вопрос 12. Одна из моих служащих в течение рабочего дня спокойно звонит по телефону по личным делам. Кажется, она не хочет понять, что получает зарплату за работу, а не за пустую болтовню со своими друзьями. Я обсуждал с ней эту ситуацию, но она продолжает вести такие телефонные разговоры в перерывах между разговорами с заказчиками. Как я могу довести до ее ума, что время - деньги?

Вопрос 13. Как мне вести себя с человеком, который входит в мой офис, и прерывает меня в тот момент, когда я разговариваю по телефону? Люди в нашем офисе считают, что если они вошли в мой кабинет, то их вопрос важнее того, о котором я беседую по телефону с другим человеком. Когда я объясняю, что еще не закончил разговор, я часто слышу в ответ: «Это секундное дело», и служащий продолжает говорить свое. Получается, что я должен быть грубым или с человеком, с которым говорю по телефону, или с человеком, вошедшим в мой кабинет.

Контрольные задания

1. Проанализируйте приведенный диалог и выделите его основные композиционные части.

А. — Здравствуйте. «Интерконгресс».

Б. — Здравствуйте. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.

48

А. — Добрый день. Слушаю вас.

Б. — Вы можете предоставить им помещение на сто тридцать-сто сорок человек?

А. — Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят

Б. — Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?

А.— В заявке нужно точно указать названия всех предметов и их количество. Б.— Как отправить вам заявку?

А.— Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нем вы укажите все виды услуг и их стоимость.

Б.— Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу?

А.— Да.

Б.— И через сколько дней вы его получите?

А.— Письмо идет обычно два-три дня.

Б.— Это довольно долго.

А.— Можно послать с нарочным, тогда оно придет к нам в течение двух часов. Б.— Так мы и сделаем Спасибо большое за исчерпывающую информацию

А.— Пожалуйста. Всего вам доброго.

Б.— До свидания.

2. Вы - работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

- ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;
- ученого из университета выступить на научно-практической конференции;
- преподавателя ВУЗа выступить с лекцией перед работниками администрации;
- руководителя предприятия оказать помощь в проведении городского мероприятия.

3. Продолжите диалог.

А.— Алло. Агентство <Лидер>.

Б.— Могу ли я разместить рекламу на страницах вашей газеты?

А.— Да, конечно. Какой тип рекламы вас интересует и что вы хотите рекламировать?

4. Дайте свои комментарии к следующим телефонным фразам:

1. «К сожалению, конструктор строительного отдела Иванова еще обедает»

2. «Я не знаю, где он. Может быть, вы оставите свой телефон, и я передам чтобы он позвонил вам».

3. «Она, наверное, пьет кофе. Я скажу ей, чтобы она перезвонила вам».

4. «У нее большие проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?»

5. «Он пошёл к врачу».

6. «Она рано ушла домой».

7. «К сожалению, директор фирмы еще не пришел».

8. «Татьяна Сергеевна, вероятно, будет у вас в пятницу».

9. «Наверное, ваш счет уже исправили».

10. «Пройдет целая вечность, прежде чем в нашем отделе обслуживания снимут трубку».

5. Извинитесь по телефону за отсутствие вашего представителя на переговорах.

6. Что нужно ответить на просьбу пригласить к телефону какое-то конкретное лицо, если его нет на месте?

7. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

- будете продолжать разговаривать по телефону?
- извинитесь перед собеседником и поднимите трубку для того, чтобы узнать, кто звонит?
- извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

11. Мастерство публичного выступления

Термин ораторское искусство латинского происхождения, его синонимом является русское красноречие.

Многие современные исследователи рассматривают ораторское искусство как один из специфических видов человеческой деятельности, овладеть которым обязан каждый, кто по роду своей деятельности связан с устным словом.

Как уже отмечалось, деловому человеку достаточно часто приходится сталкиваться с необходимостью публичного выступления. Однако многие люди пренебрегают

подготовительной стадией, излишне самоуверенно полагаясь на собственный опыт или ссылаясь на чрезмерную занятость другими вопросами.

В связи с этим следует подчеркнуть, что хорошо подготовленное публичное выступление — это, с одной стороны, знак уважения к аудитории, а, с другой — возможность заявить о себе, как о хорошем специалисте и интересном человеке. В публичной речи важно всё: и содержание, и интонация, и манера изложения, и жесты, и мимика. Говорить следует достаточно громко, отчётливо, выразительно и просто, чтобы обеспечить доходчивость, не монотонно, но и не усыпляющими волнами (то выше, то ниже). Необходимо научиться правильно дышать для регуляции дыхания в процессе выступления. Максимальная эффективность выступления достигается при гармонии мысли и слова, обеспечивающей его логическую перспективу и ясность в сочетании с простотой изложения.

Приведём семь существенных моментов, играющих немалую роль при композиции речи:

1. Определений целей речи.
2. Анализ аудитории и ситуации.
3. Отбор и ограничение предмета речи.
4. Сбор материала.
5. Создание плана речи.

6. Подбор слов для речи.
7. Практика произнесения вслух.

Говорящий должен принимать во внимание людей, которые будут составлять его аудиторию. Представление об образовании, профессии, возрасте аудитории – это лишь начальные сведения. Они могут сделать из слушателей заинтересованных собеседников. Люди любят, когда к ним обращаются лично, как к партнёрам в разговоре.

Методы, используемые ораторами для окончания речи:

1. Обращение.
2. Вывод.
3. Цитата.
4. Иллюстрация.
5. Побуждающий стимул.

Концовка речи – самый стратегически важный элемент, который помнится больше всего. Нужно заранее подготовить начало и конец, связав их единой мыслью, закончить речь кратким резюме высказанных положений, призвать к действию, сделать слушателям подходящий комплимент, вызвать смех, процитировать подходящие поэтические строки, создать кульминацию и т.п.

Контрольные вопросы

1. Раскройте содержание понятия «ораторское искусство». Назовите основные особенности ораторского искусства как социального явления.
2. Расскажите об основных факторах, влияющих на становление контакта между оратором и слушателями.
3. Охарактеризуйте этапы подготовки ораторской речи. .
4. Что такое «композиция речи»? Дайте характеристику ее основных элементов.
5. Согласны ли вы с утверждением Цицерона: «Поэтами рождаются, ораторами делаются»?

Контрольные задания

1. Пользуясь данными толкового словаря, определите, какие из приведенных слов синонимичны. Аргументируйте свою точку зрения.

Оратор —

1. Лицо, профессионально занимающийся искусством красноречия (у античных народов).
- 2 Лицо, произносящее речь; лицо, выступающее, говорящее в собрании.
3. Человек красноречивый, обладающий даром произносить речи.

Лектор — лицо, читающее лекции перед аудиторией.

Трибун —

1. Название различных государственных и общественных должностных лиц в Древнем Риме.

2. Общественный деятель, выдающийся оратор и публицист // *Разг. Ирон.* О любителе говорить, ораторствовать.

Вития – *Устар.* и в поэтической речи. Оратор, мастер слова, человек, искусный в красноречии.

2. Подготовьте небольшое выступление (3-4 минуты) на одну из тем:

«Разрешите представиться», «Человек, который меня поразил (изменил мою жизнь)», «Преподаватель, у которого хочется учиться», «Профессия – строитель», «Быть руководителем – это значит ...», «Моя совесть и я».

Напишите заранее главную мысль вашего выступления. Произнесите речь. Попросите слушателей записать главную мысль вашей речи так, как они ее поняли. После окончания речи зачитайте свой вариант и сравните его с записями слушателей.

3. Напишите текст выступления, включив в него одно или несколько из приведенных ниже изречений:

1. Старая мудрость гласит: много говорить и много сказать — не одно и то же.

2. Учитель не тот, кто учит, а тот, у кого учатся. 3. У мудрости есть граница, глупость же безгранична (Я. Райнис). 4. Смелые мысли играют роль передовых шашек в игре: они гибнут, но обеспечивают победу (Гете). 5. Живи с людьми так, чтобы твои друзья не стали твоими недругами, а недруги стали друзьями (Пифагор). 6. Смех — это солнце: оно прогоняет зиму с лица человека (Гюго). 7. Лень — это ржа ума и тела: ключ, которым часто пользуются, всегда блестит, как новый (Б. Франклин). 8. Когда человек не знает, к какой пристани он держит путь, для него ни один ветер не будет попутным (Сенека). 9. Представьте себе, какая была бы тишина, если бы люди говорили только то, что знают (К. Чапек). 10. Что самое общее для всех? — Надежда, ибо если у кого и ничего нет, то она есть. (Фалес). 11. Слово не зря молвится. 12. Слово - серебро, молчание - золото. 13. Умей вовремя сказать, вовремя смолчать. 14. По платью встречают, по уму провожают.

4. 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...? «Мне неприятно наводить на вас скуку еще какими-нибудь подробностями, но, заканчивая речь, я хотел бы еще добавить, что ...»

2. «Жизнь прожить, не поле перейти»; «Без труда не вытянешь и рыбку из пруда»; «Любишь кататься, люби и саночки возить».

3. «Как вы видите, изменить (исправить) ничего нельзя ...»; «Мы можем только ждать и надеяться на удачное стечение обстоятельств...».

4. «Это все»; «Я уже все сказал»; «Это конец моей речи».

При подготовке устного монологического выступления специалисты советуют в качестве тренировки произносить речь вслух. Однако не рекомендуется делать это перед зеркалом. Почему? Во время произнесения

речи вы неожиданно упускаете какой-то важный пункт. Как вы поведете себя? Будете спокойно продолжать речь? Извинитесь и вернетесь к пропущенному пункту? Отдельно остановитесь на этом пункте в конце речи? Используете иной речевой прием?

Практические задания по освоению раздела «Этика деловых отношений»

Вариант 1

Задание 1. Закончите предложения, помогающие провести деловую встречу.

1. Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения... Я думаю, что всем хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...

2. Я вполне разделяю вашу точку зрения на...

3. Думаю, что мы можем договориться и о...

4. Вы нас очень обяжете, если согласитесь...

5. Мы хотели обратиться к вам с просьбой о...

6. Примите наши извинения за...

7. Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...

8. В целом ваше предложение приемлемо, но...

9. На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...

10. В заключении беседы я хотел бы...

Задание 2. Чем отличается бытовой разговор от интервью?

Задание 3. Закончите предложения, помогающие провести коммерческие переговоры.

- Наша фирма создана в ... году. Её учредителем являются... Годовой оборот фирмы составляет... Фирма специализируется в области...

- Целью нашего визита является ...

- Наша фирма готова осуществить поставки...

- Фирма готова обсудить...

- Какой контракт вы хотели бы заключить?

- На какой срок этот контракт рассчитан?

Задание 4. Чем деловая беседа отличается от деловых переговоров?

Задание 5. Что относится к требованиям хорошей речи?

Задание 6.

Вы- председатель профсоюзной комитета организации. К вам пришел прораб СМУ. Примите его.

Вы- работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить: ветерана ВОВ принять участие в празднике.

Вариант 2

Задание 1. Закончите предложения, помогающие провести деловую встречу.

1. Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договорённостью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

2. Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить с...
3. Я полностью согласен с вашим мнением о...
4. Я вижу решение этого вопроса по- другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...
5. С вашей стороны будет очень любезно, если...
6. Мы искренне сожалеем, что...
7. У меня большое сомнение в необходимости...
8. Здесь мы исходим из несколько иного понимания...
9. Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены...
10. Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить...
11. Давайте подведем итоги наших договоренностей о...

Задание 2. Чем отличается общение по телефону от беседы при личном контакте?

Задание 3. Закончите предложения, помогающие провести коммерческие переговоры.

1. Наша компания образована в ... году. Компания оказывает услуги...
2. Компания производит продажу...
3. Мы приехали, чтобы обсудить...
4. Наша компания может закупать в больших и малых партиях...
5. Наша компания планирует строительство...
6. Компания предлагает использовать...
7. Какой контракт вас больше устраивает: долгосрочный или краткосрочный?

Задание 4. Есть ли отличия в подготовке деловой беседы и переговоров?

Задание 5. Перечислите показатели культуры речи.

Задание 6.

1. Вы - председатель профсоюзного комитета организации. К вам пришёл руководитель строительной организации. Примите его.

2. Вы - работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

- преподавателя ВУЗа выступить с лекцией перед работниками организации.

РАЗДЕЛ 3. ОФИЦАЛЬНО-ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

12. Культура делового письма

Деловое письмо — документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которые могут быть как юридическими, так и физическими лицами.

Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. Официальная переписка является важной частью

делового этикета, «общением в миниатюре», способствует установлению прочных связей с партнёром, улучшению взаимосвязи различных служб, увеличению товарооборота и прибыли фирмы.

В профессиональной деятельности деловому человеку приходится писать немало деловых писем. К таким письмам относятся характеристики, резюме, рекомендательные письма, письма-напоминания и благодарности; письма – приглашения на собеседования или презентацию, письма-отказы, исковые заявления, жалобы и т.п.

Общие требования написания деловых писем таковы:

- бумага для делового письма должна быть хорошего качества, абсолютно чистой, аккуратно обрезанной;
- желательно, чтобы бланк письма был с эмблемой организации, ее полным названием, почтовым и телеграфным адресом, телефоном, факсом, электронным адресом, банковскими реквизитами;
- служебные письма печатаются на лицевой стороне листа, без помарок; все страницы, кроме первой, нумеруются арабскими цифрами;
- ширина поля с левой стороны листа должны быть не менее 2-х см, абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края строки;
- текст печатается через полтора — два интервала;
- желательно избегать переноса слов;
- в правом верхнем углу под адресом организации-отправителя ставится дата, желательно полностью (например, 2 января 2002 года);
- наименование организации или фамилия и адрес человека, куда отправляется письмо, проставляется на левой стороне листа;
- ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение; например «Уважаемый Иван Иванович»;
- после обращения требуется запятая, но часто ставят восклицательный знак, чтобы следующую фразу начать с красной строки и с заглавной буквы;
- заканчивается письмо словами благодарности За сотрудничество и выражением надежд на его продолжение;
- подпись ставится в правой стороне листа, после заключительной фразы вежливости, например, «С уважением...», фамилия, подписывающего печатается под его рукописной подписью;
- резолюции на всех видах входящей корреспонденции должны делаться карандашом или на отдельных листах;
- письмо складывается текстом внутрь, а наиболее важные деловые письма не сгибаются, для чего посылаются в больших плотных конвертах;
- на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 3-х дней, на письмо — 10; если запрос требует подробного рассмотрения, то в течение 3-х дней следует сообщить, что письмо принято к сведению и дать окончательный ответ в течение 30 дней.

К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования:

- точность и ясность изложения мыслей – короткие слова, короткие фразы, короткие абзацы;
- максимальная доступность текста для понимания, употребление простых фраз, точно и однозначно выражающих суть;
- краткость, отсутствие лишних слов и пустых фраз, хотя короткое письмо составить труднее длинного;
- грамотность – соблюдение норм грамматики и правописания, а также требований делового этикета;
- корректность – деловой и вежливый стиль изложения, не исключающий живости и образности языка, оставляющий приятное впечатление о человеке.

Как и в случае со звонками, общение в мессенджерах, соцсетях и по электронной почте тоже имеет свою структуру и правила.

Основные рекомендации:

- Письмо в электронной почте должно иметь шапку с обязательным указанием названия компании, должности отправителя и контактных данных для обратной связи.
- Ответ на электронное письмо должен последовать максимум через 2 дня после его получения.
- Обращаться к собеседнику необходимо на «вы».
- Следует избегать в письмах панибратства, жаргонизмов, смайлов и специфических терминов, непонятных вашему собеседнику. Лучше всего писать на языке того, кому будет отправлено письмо.
- Обязательно указывайте тему письма, релевантную его содержанию. Сообщения без темы гораздо сложнее найти и открывают их значительно реже.
- В одном письме желательно обсуждать только одну тему. Если необходимо затронуть ряд вопросов, то лучше это сделать при помощи нумерованного списка. Его использование поможет не запутаться в дальнейшем.
- При построении предложений не используйте формулировки, которые можно трактовать двояко. Существует вероятность того, что собеседник интерпретирует совсем не тот вариант, который вы на самом деле имели в виду.
- Не нужно писать чрезмерно большие письма. Их вряд ли дочитают до конца. Лучше быть лаконичным.
- Не пишите сплошным массивом, используйте форматирование. Всегда делите предложения на абзацы по 5-7 строк для улучшения читабельности. Используйте нумерованные и маркированные списки.
- Для упрощения восприятия текста используйте списки и заголовки, выделяйте самое важное жирным шрифтом.
- Ни в коем случае не отправляйте в письме конфиденциальную информации. Она может стать публичной, а это сопряжено с репутационными рисками.

- Если не можете оперативно ответить на сообщение, обязательно предупредите об этом отправителя.
- Всегда обращайтесь к человеку по имени или имени и отчеству в зависимости от его возраста, статуса и занимаемой должности.
- Избегайте ошибок в тексте. Для компетентного специалиста это недопустимо.
- В соцсетях и мессенджерах обращайтесь к собеседнику по имени, как бы он ни был записан в контактах.
- Не перегружайте текст смайлами.
- Самое важное выделяйте, но не заглавными буквами. Это будет восприниматься как крик, а отправитель сообщения как неуравновешенный человек.
- Не допускайте того, чтобы важная информация из переписки стала доступна третьим лицам без обоюдного согласия сторон переписки.
- При общении в соцсетях ведите себя так же, как и при вышеперечисленных методах деловых коммуникаций.

Дополнительные рекомендации

- Выполняйте работу в срок. С обязательными и ответственными людьми охотнее работают поставщики и клиенты.
- В любой ситуации сохраняйте спокойствие и уважительное отношение к другому человеку. Даже если в корне не согласны с его взглядами на ситуацию.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятия культура официальной переписки.
2. Какие требования предъявляются к составу и оформлению реквизитов документов?
3. Назовите основные типы служебных документов, деловых писем. Охарактеризуйте их.
4. Какие аспекты содержания документов могут быть переданы с помощью стандартных языковых моделей? Приведите примеры.
5. Как проявляются правила этикета в практике делового письма?
6. Охарактеризуйте особенности русской и зарубежной школ делового письма.

Контрольные задания

1. Соответствуют ли приведённые ниже заявления требованиям, предъявляемым к оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте тексты заявлений.

Начальнику СМУ №5
Михайлову Н.Н. От
Сергеева О.П.

Заявление

Настоятельно прошу вас дать мне отгул на 15.10.2006 в связи с причинами личного характера

10.10.2006Сергеев О.П.

Декану ФИССЕ
Михайловой Ю.И. от
студента Иванова А.А.

Заявление

Освободите меня от занятий с 1 по 10 апреля для того, чтобы поехать домой в связи с семейными обстоятельствами.

10.05.2006 Иванов А.А.

Директору ДОК
Григорьеву В.М. от
Демченко Н.И.

Заявление

Прошу предоставить мне учебный оплачиваемый отпуск с 1.02.2006 – 10.02.2006г. чтобы сдать экзаменационную сессию в Волгоградском государственном техническом университете.

Справка вызов из университета №151 прилагается.

28.01.2006 Демченко Н.И.

2. Доверенность

Я Иванникова З.В. доверяю своей коллеге по работе Давыдовой Н.И. получить в кассе завода мою зарплату за октябрь месяц, т.к. я нездорова и лежу в больнице.

4 апреля 2006г.

Иванова З.В.

Найдите и исправьте ошибки в оформлении доверенности. Отредактируйте текст.

3. Прочитайте доверенность. На чем основан юмористический эффект этого послания? Можно ли считать его официальным документом?

Доверенность

Прошу Вас отдать мою стипендию старосте нашей группы Крыниной Марине, так как она человек честный и моих денег не растратит.

19.05.2006г.

Комова Анна

3. Исправьте текст приказа, отделив констатирующую часть от распорядительной. Оформите и допишите документ в соответствии с правилами оформления распорядительных документов. Обратите на использование соответствующих данному виду документа стандартных языковых моделей.

Приказ

В целях расширения спектра образовательной деятельности вуза, в соответствии с реально складывающейся конъюнктурой на рынке интеллектуальных услуг и во исполнение Постановления Ученого совета университета от 28.04.2006г., протокол №8 приказываю:

организовать Институт современных технологий управления

утвердить временное положение об ...
назначить директором ... '

5. Проанализируйте резюме, автор которого претендует на должность начальника отдела сбыта коммерческой фирмы. Что, на ваш взгляд, следовало бы изменить, исправить в этом документе? Напишите свой вариант.

Резюме

Шевчук Андрей Борисович

Образование. Высшее, окончил в 1989 г. Армавирское высшее военное авиационное училище летчиков.

В 1999 г. — Институт переподготовки специалистов по специальности «Предпринимательская деятельность в сфере организации малого и среднего бизнеса — менеджер проекта.

Трудовая деятельность. С 1985 по 1989 был курсантом авиационного училища. С 1989 по 1998 год служил в строевых частях (1989—1991 — летчик; 1991—1995 — старший летчик; 1995—1998 — командир истребительно-авиационного звена). Уволен из рядов ВС в 1998 г. в звании майор из-за проведения организационно-штатных мероприятий. С 1998 года работаю начальником отдела Внедрения новых технологий в подготовке семян сел./хоз. культур коммерческого предприятия. Имею базу данных сельхозпроизводителей Рост. об., Краснодарского кр. Опыт отгрузки и оформления крупных партий продукции ж/д и автотранспортом. Оформления лицензий внешнеэкономической торговой деятельности.

Дополнительные трудовые навыки. Имею навыки работы на компьютере. Права категории «В», машина.

Общая информация о себе. Родился 30 сентября 1968 г. Женат, сын 91 г. р. Домашний адрес: г. Ростов-на-Дону пер. Островский д. 12.

Дополнительная информация. Дисциплинирован, исполнитель.

6. Напишите заявление:

- а) с просьбой принять вас на работу;
- б) с просьбой разрешить вам очередной отпуск;
- в) с просьбой разрешить вам отпуск без содержания.

7. Напишите доверенность на получение заработной платы, соблюдая все правила оформления реквизитов документа.

8. Напишите деловые (служебные) письма:

- а) письмо-запрос; б) письмо отказ; в) письмо-предложение; г) письмо-претензия (рекламация); д) сопроводительное письмо; е) гарантийное письмо.

9. Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на одну из должностей:

- а) заместитель начальника конструкторского отдела завода;
- б) начальник отдела сбыта коммерческой фирмы;
- в) экономист строительного предприятия;
- г) секретарь — референт.

10. Составьте текст внутренней докладной записки от лица начальника отдела комплектации на имя директора предприятия. Поводом для докладной записки является систематическое нарушение графика поставки необходимых для производства деталей. Содержание докладной записки должно включать констатацию сложившейся ситуации и предложения по ее разрешению.

11. Определите тип приведенных ниже деловых писем. Ответ обоснуйте.

1. На Ваш запрос сообщаем, что все компоненты автобусных воздушных кондиционеров и транспортных морозильных устройств имеют подтверждение стандартов ISO 9001.

2. Просим Вас сообщить, когда и на каких условиях Вы можете поставить нам 200 комбайнов марки В-45.

3. С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет положительно откликнуться на ваше предложение о работе у нас.

4. В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Кольмекс» осуществляет поставки в Россию концентрата циркониевого порошкообразного «КЦП», производства Вольногорского ГГ МК. Поставки осуществляются в г. Ростове-на-Дону партиями по 10-15 тонн автомобильным транспортом.

5. Подтверждаем получение Ваших предложений изложенных в письме №01-05 326 от 15.03.2001.

6. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.01.2002. Вы должны завершить разработку проекта до 16.08. 2002. Просим Вас сообщить состояние работы.

7. Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества поставленных ранее кондиционеров. Получение просим подтвердить.

8. Письмом № 125 от 15.03.2001. мы сообщали Вам, что в связи с увеличением производственной мощности наш завод имеет возможность дополнительно изготовить и поставить вашему кооперативу в 2002 году различные химические реактивы на сумму 3 млн. руб. Однако до настоящего времени ответа мы не получили. Напоминаем о нашем предложении и просим в 10-дневный срок подтвердить свое согласие или отказ от получения указанных химических реактивов.

9. Уважаемый Александр Петрович!

Крайние обстоятельства заставляют нас обратиться непосредственно к Вам. 20 ноября 2006 г. мы оплатили два счета завода за 60 пакетов радиаторов на общую сумму 150 000 рублей.

Наши предприятия долгие годы связывают добрые партнерские отношения, поэтому мы с пониманием воспринимаем проблемы завода и переносы сроков отгрузки оплаченных нами радиаторов.

Вместе с тем, прошло уже почти два месяца с момента нашей предоплаты. Мы имеем серьезные проблемы как в связи с отсутствием радиаторов; так в связи с отсутствием оборотных средств, находящихся у Вас.

В сложившейся ситуации убедительно просим Вас найти возможность отпустить нашей фирме не менее 80 % оплаченных нами радиаторов.

10. Ответ на запрос от 01.04.2006г. по поставке партии тракторов сообщаем Вам, что готовы его выполнить.

Конкретная информация о ценах, сроках поставки, транспортировке и форме оплаты дана в приложении.

Приложения: прайс-лист на 3 л. х 2 экз.

11. Направляем составленный на основе согласованного проекта договор об аренде помещений под Центр социальной помощи семье. Просим подписать, заверить печатью и выслать 1 (один) экземпляр в наш адрес.

Приложение договор об аренде на 8 л. х 3 экз.

12. Просим произвести текущий ремонт помещений Центра социальной помощи семье.

Оплату гарантируем в соответствии с утвержденной сметой. Наш расчетный счет № ___ в _____ отделении банка.

Приложение: смета на 3 л. х 2 экз.

12. Закончите фразы деловых писем.

1. Прошу изыскать для нужд организации

2. Обращаемся к вам с просьбой

3. Убедительно прошу решить вопрос о

4. Напоминаем Вам, что сроки соглашения истекают

5. Напоминаем, что по плану совместных работ Вы должны

6. Организация уведомляет Вас о том, что

7. По Вашей просьбе предоставляем Вам обзор рынка товаров нашей фирмы ...

8. В ответ на Ваш запрос на ... мы предлагаем Вам

9. Наша компания рассматривает возможность сотрудничества с Вами, и продвижения продукции Вашей фирмы на рынок региона.

10. К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным, поскольку

11. Мы не можем предоставить интересующую Вас информацию, так как....

12. Организация не имеет возможности выполнить данную задачу из-за отсутствия

13. Назначить на должность начальника отдела легкой промышленности

14. Обязать руководителей всех подразделений института

15. Контроль за исполнением настоящей директивы возложить на

16. Ставим Вас в известность о том, что

17. Довожу до Вашего сведения, что

18. При приемке товара были обнаружены следующие недостатки

19. Мы заинтересованы в срочной поставке

20. В ответ на Ваш запрос от ... мы предлагаем Вам

21. В подтверждение нашей договоренности

22. В соответствии с письмом заказчика

23. В связи с чрезвычайными финансовыми трудностями

24. Учитывая, что цены на энергоносители увеличились на

25. В целях упорядочения работы структурных подразделений института

26. Сообщаем к Вашему сведению, что

Сделайте стилистическую правку предложений

1. Станция может с большим эффектом снабжать энергией завод.
2. После долгих дебатов на совещании достигли консенсуса.
3. В деле повышения производства мы используем новые альтернативы.
4. Четверым молодым работницам присвоен очередной профессиональный разряд.
5. Сейчас мы заняты процессом строительства новых сооружений.
6. Коллектив завода принял обязательств ускорить выпуск новой модели.
7. Транспортные издержки при перевозках по железной дороге многократно меньше, чем приморских и авиационных.
8. Управляющий трестом отметил о возможности поставленного вопроса.
9. В работе коллектива строителей СМУ - 10 обнаружались серьезные пороки.
10. Проблема теплоснабжения в полный рост посетила нас в прошлом году.
11. Нас перевели работать в отсталую бригаду.
12. Он быстро заполнил анкету, написал свою автобиографию и сдал все документы.
13. Он полетел на стройку, сломив голову.
14. Вам предстоит увидеть величественные соборы, запоминающиеся навсегда.
15. Приведенные примеры говорят за возможность широкого использования этого изобретения.
16. Пользуясь калькулятором, расчет производится правильно и легко.
17. Затем Иванов назначается начальником стройки, работая в этой должности полтора года.
18. На пустыре выстроили многоэтажные дома и школу.
19. Сквозь щели в крыше проникает два солнечных луча.
20. Нашему начальнику, наверное, удастся выплыть из воды сухим.

Практические задания

по освоению раздела «Официально-деловая переписка»

Вариант 1.

Задание 1. Отредактируйте тексты заявлений.

1

Директору завода «Энергия»
г-ну Ю.И. Селину
от инспектора отдела кадров
Губиной С.С.

Заявление

Так как я нахожусь в больнице в течении последних двух месяцев, прошу
дать мне внеочередной отпуск из- за состояния здоровья. Справка есть.

_____ С.С. Губина

04.05.2003г.

Декану экономического факультета
Технологического университета
Проф. С.С. Инину
От Иванцова Н.Ю.

Заявление.

В связи с тем что я устроился на работу в филиал фирмы «Стронг», прошу перевести меня на вечернее отделение, так как я не могу учиться в дневное время.

С уважением

_____ Н.Ю. Иванов

11 сентября 2003г.

Задание 2.Отредактируйте текст доверенности.

Доверенность

Я, Андреева С.А., доверяю моему мужу Андрееву И.Г. получить мою зарплату за ноябрь 2002г. В связи с тем, что я нахожусь в больнице.

2 декабря 2002г. С.А. Андреева

Задание 3. Составьте сопроводительное письмо для отправки каталога выставки- ярмарки.

Задание 4. Укажите, какие документы необходимо написать в следующих ситуациях.

1. Вы опоздали на работу.
2. Вы не пришли на экзамен.
3. Вам нужно сдать зачет раньше официально назначенного срока.
4. Вы не можете прийти на работу ближайшие три дня, так как вы женитесь (выходите замуж)

Задание 5. Проанализируйте резюме, автор которого претендует на должность начальник отдела сбыта коммерческой фирмы. Что, на ваш взгляд, следовало бы изменить, исправить в этом документе? Напишите свой вариант.

Резюме

Шевчук Андрей Борисович

Образование. Высшее, окончил в 1989г. Армавирское высшее военное авиационное училище летчиков. В 1999г. – Институт переподготовки специалистов по специальности «Предпринимательская деятельность в сфере организации малого и среднего бизнеса- менеджер проекта». Трудовая деятельность: С 1985 по 1989 был курсантом авиационного училища. С 1989 по 1998год служил в строевых частях (1989-1998- летчик, 1991-1995- старший летчик, 1995-1998- командир истребительно- авиационного звена).Уволен из рядов ВС в 1998г. В звании майор из-за провещения организационно- штатных мероприятий. С 1998 года работаю начальником отдела «Внедрения новых технологий в подготовке сел./хоз. Культур»

коммерческого предприятия. Имею базу данных сельскохозяйственных производителей Рост. Об., Краснодарского кр. Опыт отгрузки и оформления крупных партий продукции ж/д и автотранспортом. Оформление лицензий внешнеэкономической торговой деятельности. Дополнительные трудовые навыки: Имею навыки работы на компьютере. Права категории «В», машина. Общая информация о себе: Родился 30 сентября 1968 г. Женат, сын 97 г.р. Домашний адрес: г. Ростов-на-Дону пер. Островский д.12 Дополнительная информация: Дисциплинирован, исполнитель.

Задание 6. Составьте объяснительную записку, которую необходимо написать в следующих ситуациях.

1. Вы не смогли выполнить порученное вам задание.
2. Вы опоздали на экзамен.

Вариант 2

Задание 1. Отредактируйте тексты заявлений.

1.

Заведующему поликлиники №5
От водителя Петрова Е.Н.

Заявление

Уважаемый заведующий поликлиникой! Прошу освободить меня от работы на ближайшие два дня. Я не могу выйти на работу по семейным проблемам.

С уважением Е. Н. Петров

10 марта 2002г.

2.

Директору фирмы «Мир»
Госп-ну Ю.П. Афанасьеву
От Иванова С.А.

Настоятельно прошу дать мне отгул на завтра в связи с причинами глубокого личного характера.

10 марта 2003 _____ С.А. Иванов

Задание 2. Прочитайте доверенность, написанную К.И. Чуковским в юмористическом ключе. Напишите доверенность в официальном стиле.

Доверенность

Пусть Веронину Сергею отдадут мою зарплату. Он, как будто, человек честный и, надеюсь, денег моих не растратит.

Задание 3. Составьте письмо-приглашение с предложением принять участие в выставке технического оборудования.

Задание 4. Укажите, какой тип документа вы будете использовать в следующих случаях.

1. Вы получили два магнитофона в студенческом клубе для проведения вечера.
2. Вы не можете получить стипендию и разрешаете получить её другому человеку.
3. Ваши родственники просят вас помочь им в покупке дачи.

4. Ваш друг разрешает вам управлять его машиной.

Задание 5. Проанализируйте резюме, автор которого претендует на должность программиста- разработчика базового программного обеспечения. Что, на Ваш взгляд, следовало бы изменить, исправить в этом документе? Напишите свой вариант.

Иванов Сергей Петрович.

Родился в г. Новороссийске, 26 июля 1968 г.

Домашний адрес:

117334 Москва

Ленинский пр.,

Д.37а, кВ.5

Тел. 958-565-55

(с 7 до 8 и после 18)

С 1991 по 1996 год был студентом московского педагогического университета. Трудовая деятельность: По окончании 3-го курса был направлен на двухмесячную стажировку в Арабскую Республику Египет в качестве переводчика с арабского языка. Свободно говорю и пишу на английском языке. Бегло читаю по- французски. В 1992 совершил 10-дневную туристическую поездку по Центральной Америке (Панама, Коста-Рика, Ямайка). Владею компьютером на уровне опытного пользователя, свободно работаю с программами MS-Office, Page Maker 6.0 Имею водительские права на управление автотранспортным средством категории С (личной а/м нет).

Задание 6. Составьте объяснительную записку, которую необходимо написать в следующих ситуациях.

1. Вы неправильно выполнили порученное вам задание.
2. Вы опоздали на экзамен.

Библиографический список

1. Аасамаа И.Т. Как себя вести. — Таллин, 1986.
2. Аграшенков А.В. Психология на каждый день. — М., 1997.
3. Азбука делового общения. — М., 1991.
4. Азбука поведения. — Алма-Ата, 1990.
5. Алексеев А. Аргументация. Познание. Общение. — М., 1991.
6. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно (как найти свой стиль мышления, обрести взаимопонимание с людьми). — СПб., 1993.

7. Алехина И.В. Имидж и этикет делового человека.- М.: ИНФРА-М, 2001.
8. Андреев В.И. Деловая риторика: Практический курс. — Казань, 1993.
9. Андреев В.И. Деловая риторика. — М., 1995.
10. Арова Э.В. Будьте добры. — Минск, 1985.
11. Ашукин И.С., Ашукина М.Т. Крылатые слова. — М., 1987.
12. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение.- Минск: Амалфея, 2000.
13. Безруких М.М. Я и другие. Правила поведения для всех. — М., 1991.
14. Беклишев Д.В. Манеры поведения делового человека. — М., 1993.
15. Беличков Ю.А. Говорим ясно и просто. — М., 1980.
16. Бороздина Г.В. Психология делового общения.- М.: ИНФРА-М, 2002.
17. Браун Л. Имидж — путь к успеху. — СПб., 1996.
18. Введенская Н.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи.- Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.
19. Головин Б.Н. Основы культуры речи. — М., 1988.
20. Голуб И.Б., Розенталь Д.Э. Секреты хорошей речи. — М., 1980.
21. Голубин И.Б., Розенталь Д.Э. Секреты хорошей речи. — М., 1993.
22. Гольдин В.Е. Речь и этикет. — Минск, 1983.
23. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. — М., 1980.
24. Гохман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации. — М., 1997.
25. Граудина Л.К., Миськевич Г.И. Теория и практика русского красноречия. — М., 1989.
26. Лабунская А.А. Невербальное общение.- Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.
27. Лебедева М.Н. Вам предстоят переговоры.- М.: Экономика, 2001.
28. Медведева Г.П. Деловая культура. - М.: Академия, 2011.
29. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] : 100000 слов, терминов и выражений : [новое издание] / Сергей Иванович **Ожегов** ; под общ. ред. Л. И. Скворцова. - 28-е изд., перераб. - Москва: Мир и образование, 2015.
30. Паневчик В.Л. Деловое письмо.- Минск: Амалфея, 2002.

31. Саббат Э.М. Бизнес – этикет.- М.: Фаин-пресс, 2000.
32. Фомин Ю.А. Психология делового общения.- Минск: Амалфея, 2004.
33. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. — М., 1989.
34. Чупрякова М.Э. Правила деловых отношений.- Екатеринбург: Академия, 2001.
35. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательство: Академия, 2007.

Электронные источники

1. [руяз.рф»zagadki/Knigi-popul/Formanovskaja.html](http://ruяз.рф/zagadki/Knigi-popul/Formanovskaja.html)
Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуй!» (Речевой этикет в нашем общении). – М.: Знание, 1982
[knigi-audio.com»...zdravstvujte...formanovskaja.html](http://knigi-audio.com/zdravstvujte/formanovskaja.html)

2. «Русские словари»
<http://www.slovari.ru>
3. Русский язык и культура речи: электронный учебник
<http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang-index.html>
4. Словопедия: русские толковые словари
<http://www.slovopedia.com>