Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный аграрный университет
имени Н.И. Вавилова»

Кафедра Технологии продуктов питания

учебно-методическое пособие практическим занятиям
по дисциплине

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Саратов 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3
Тема 1. Особенности национального делового этикета 4
Тема 2. Этикет делового человека 5
Тема 3. Деловое общение 8
Тема 4. Культура речи в деловом общении 10
Тема 5. Невербальные средства общения 12
Тема 6. Этика деловых отношений 15
Тема 7. Особенности проведения деловых совещаний 20
Тема 8. Этические нормы делового телефонного разговора 22
Тема 9. Мастерство публичного выступления 24
Тема 10. Культура делового письма 26
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 29

Введение

В практике деловых отношений очень важно умение видеть себя со стороны, нацелить себя на терпеливую и трудную работу над самим собой, глубже понять себя и других, реализовать свой творческий потенциал и, следовательно, стать конкурентоспособным специалистом. Специалисты любой сферы деятельности должны обладать навыками общей психологической культуры, которая способствует адаптации на рынке труда.

В учебно-методическом пособии рассмотрены общие вопросы этикета делового, которые помогут учащимся полнее изучить учебную дисциплину «Деловой этикет». Учебное пособие будет полезно всем, кто по роду своей деятельности должен эффективно и грамотно общаться с людьми, кто стремится к совершенствованию межличностного взаимодействия.

Тема 1. 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?
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?

Тема 2. Этикет делового человека

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 (социальный 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 .... - 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 не 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 (организации), её почтовый адрес, телефон секретариата, адрес электронной почты. 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.

Визитные карточки бывают следующих видов:

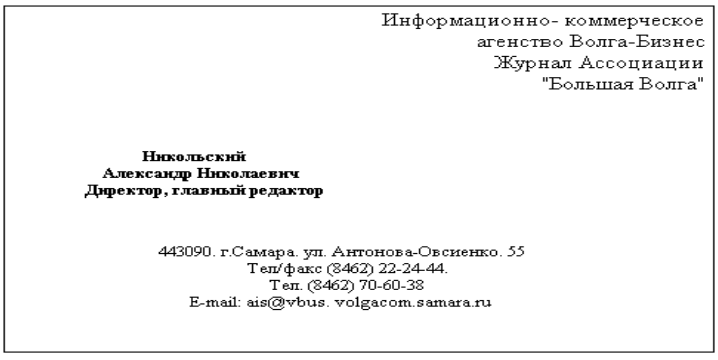
Стандартизированная визитная карточка сотрудника фирмы (организации);

Представительская карточка сотрудника фирмы;

Семейная визитная карточка;

Прочие визитные карточки.

Образец визитной карточки



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, старших по возрасту. Напишите, с каким приветствием обращаются к вам друзья, соседи, близкие, преподаватели.

Задание 2. Составьте текст поздравительного письма, адресованного преподавателям университета 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 продукции, принять посетителей?

Задание 7. Напишите небольшую статью на тему: «Как мы обращаемся друг к другу».

Тема 3. Деловое общение

Общение – это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, при котором происходит процесс обмена информацией, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

В процессе общения формируются, развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.

Изучение общения показало насколько это сложное, многообразное явление и позволило определить структуру общения, состоящую из трёх взаимосвязанных сторон:

- *коммуникативной* (взаимный обмен информацией);
- *интерактивной* (организация межличностного взаимодействия);
- *перцептивной* (восприятие, понимание и оценка людьми друг друга).

Во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова, побуждения неправильно воспринимаются собеседником. На пути передачи информации

возникают затруднения и препятствия. В этом случае говорят о *коммуникативных барьерах*, которые подразделяются 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).

Главным средством общения является язык. Язык – это система знаков, служащих средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности. Большое значение в процессе общения имеют 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.

Различают 2 вида общения: **вербальное** и **невербальное**.

На вербальном уровне в качестве средств передачи информации используется человеческая речь (от лат. verbalis - словесный).

При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки - позы, жесты, мимика, интонация, взгляды и т.д. Выделяют 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.).

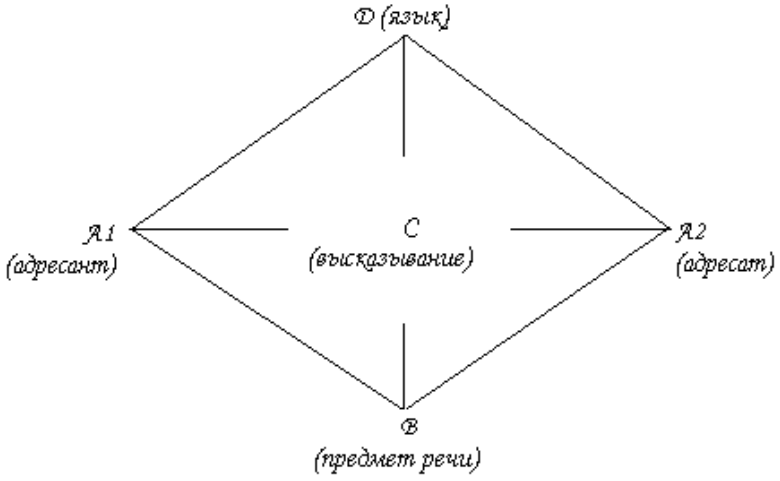
Специалисты выделяют следующие *формы общения*: *непосредственное общение, прямое общение, межличностное общение, массовое общение.*

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. Пользуясь схемой, 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, однокурсников?

Тема 4. Культура речи в деловом общении

С литературным языком тесно связано понятие культуры речи.

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 строну. 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 пищевой и перерабатывающей промышленности.

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 незнакомы.

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. 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 волу, подлить масла в огонь, положа руку на сердце, свалить с больной головы на здоровую, маковой росинки во рту не было, валиться с ног, загребать жар чужими руками.

Тема 5. Невербальные средства общения

Невербальное общение — общение посредством неречевых (знаковых) систем.

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 ребёнок осваивает еще до того, как научится 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 сымитировать язык тела практически невозможно, однако можно и нужно его использовать при деловом общении, в особенности во время переговоров.

Любой специалист, 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,), 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;

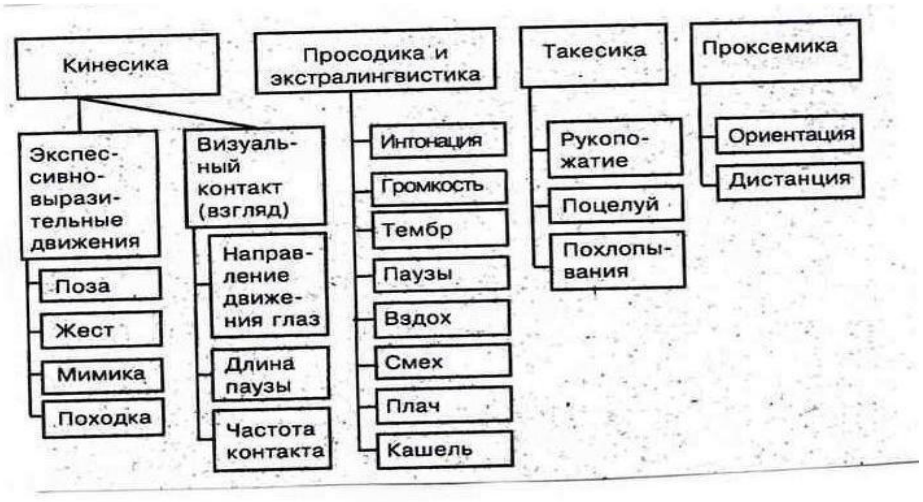
• управление процессами вербального общения (разговором)

• обмен ритуалами;

• регуляция самопредставления.

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 приспосабливаю свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но невербальное общение оказывается менее пластичным.

Учеными разработана 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.

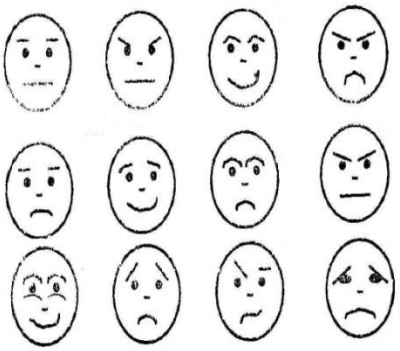
Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника, предвидеть какое впечатление произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу.

Контрольные вопросы

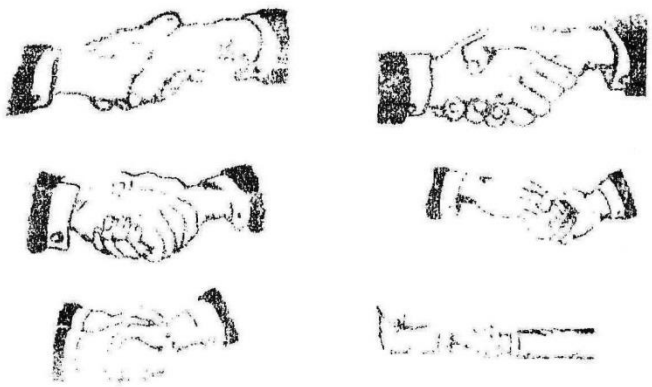
1. Дайте определение невербального общения.
2. Какие типы жестов вы знаете?
3. Какие жесты лучше вообще не применять в деловом мире?
4. Какие жесты заслуживают внимания?
5. Что такое проксемика? Назовите особенности ее использования в деловом общении.
6. Как дистанция между партнерами делового общения 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

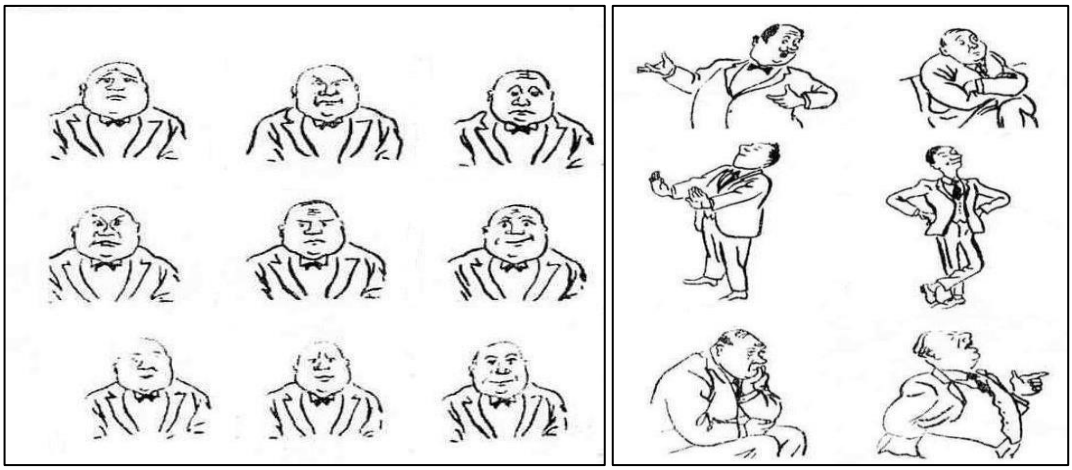
Задание 1. Из нарисованных в таблице лиц, «прочитайте» определённое чувство или состояние души.



Задание 3. Определите типы рукопожатий.



Задание 4. Определите позы, жесты и мимику нарисованных ниже лиц.



Тема 6. Этика деловых отношений

Риторика делового общения

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.

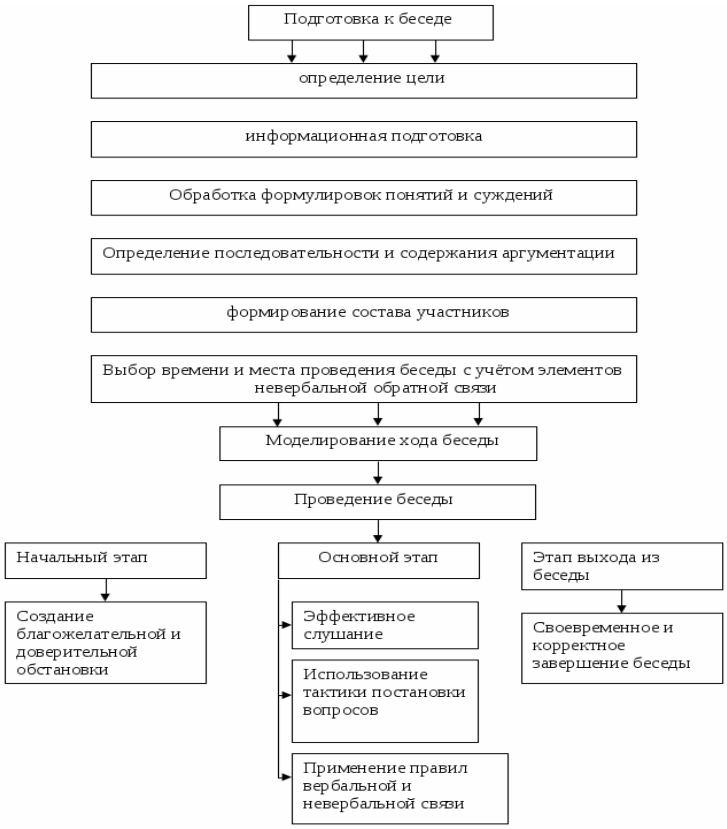
Навыки ведения беседы возможно отрабатывать в любой приемлемой для этого обстановке. В качестве тренировочного «полигона» можно использовать бытовую беседу с родственниками, друзьями, знакомыми, поскольку с определенном допущением и "корректировкой, исключающей производственный уклон; правила ведения 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.



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

Вопрос 2. Как правильно подойти к группе людей, которые уже заняты беседой?

Вопрос 3. 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 4. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

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 инспекций — 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

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 1. 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 3. Проведите деловую игру на тему: «Переговоры деловых партнеров».
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.

Тема 7. 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 суждение 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;

- *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 уча стников 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?

Контрольное задание

«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.

Тема 8. 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.

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 и в ближайшее время 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?

Контрольные задания

1. 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.

2. Дайте свои комментарии к следующим телефонным фразам:

1. «К сожалению, менеджер по продажам 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 телефон, 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?

Тема 9. 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.

Контрольные задания

1. 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 –….», «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.

2. 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?

Тема 10. Культура делового письма

Деловое письмо — документ, применяемый для связи, переда 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.

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. 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.
19.05.2017 г.
Комова Анна

1. 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 цепях расширения спектра образовательной деятельности вуза, в соответствии с реально складывающейся конъюнктурой на рынке интеллектуальных услуг и во исполнение Постановления Ученого совета университета от 28.04.2017г., протокол №8 приказываю:

организовать Институт современных технологий управления ....

утвердить временное положение об ...

назначить директором .... '

2. Составьте рюземе по образцу

Образец резюме
на должность

Место для вашей фотографии

ФИО
Дата рождения: **Семейное положение:**
Гражданство: Россия
Телефон: +7(XXX) XXX-XX-XX **Желаемый график работы:**
Эл. почта:

Цель

Соискание должности

Образование

Опыт работы

Профессиональные навыки и знания

Знание иностранных языков

Прочее

- Работоспособность, системность мышления
- Высокая скорость работы
- Ответственность за достижение результата

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Психология и этика деловых отношений: Учебное пособие / Бороздина Г.В. - Мн.:РИПО, 2015. - 228 с. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/948651

2. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, 2013. - 264 с. - ISBN 978-5-9765-1542-0. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/466410

3. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004458-3 Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/461190

4. Этика деловых отношений: Учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. - М.: Форум, 2009. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). ISBN 978-5-91134-261-6 Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/144586

5. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8 Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/405196

6. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006723-0, Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/405582

7. Бондаренко, В.В. Корпоративная социальная ответственность: Учебное пособие/В.В.Бондаренко - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010231-3 Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/478432

8. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-004458-3 Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/208091

9. Сотникова, С.И. Управление персоналом: деловая карьера: Учебное пособие/С.И.Сотникова, 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 328 с. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/501180

10. Титова, Л.Г Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/872589

11. Культура русской речи: Учебник для вузов / Институт русского языка им. В. В. Виноградова; Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.:

НОРМА, 2008. - 560 с. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/157672