Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

Порядок выполнения учебных работ

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения. Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству.

Основание разработки: Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Показатель	Часы
Общий объём	36
Учебные занятия и практики	28
Самостоятельная работа	8
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	36
Вариативная часть	0

Распределение по семестрам: 3 семестр — 36 ч..

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 3).

Междисциплинарный курс входит в профессиональный модуль ПМ.01. Оценка результатов курса учитывается при проведении экзамена по профессиональному модулю.

ВВЕДЕНИЕ

Современные условия жизни показывают, что в сфере обслуживания возникает жёсткая конкуренция, усиливающаяся с каждым днем. В этой сфере важными факторами, во многом определяющими коммерческий успех деятельности, являются манеры вести себя, знания и навыки в области делового этикета, внутренняя культура и деликатность. 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. Выпускники учреждений профессионального образования должны обладать навыками общей психологической культуры, которая способствует адаптации специалистов на рынке труда.

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

Этикет является составной частью внешней культуры человека и общества. В него входят те требования, которые приобретают характер более или менее строгого регламентированного церемониала и в соблюдении которых имеет особое значение определенная форма поведения. Цель настоящего учебно-методического пособия – вооружить студентов колледжей знаниями в области этикета делового общения, межличностного общения. Пособие охватывает широкий круг проблем повседневного и делового этикета, сгруппированных в три раздела: «Деловое общение, этикет делового человека, культура речи и имидж делового человека; «Этика деловых отношений»; «Деловая корреспонденция».

Учебно-методическое пособие включает в себя контрольные вопросы, контрольные задания, а также практические задания, которые позволяют учащимся оперативно проверить степень освоения прочитанного материала и закрепить эти знания при выполнении конкретных задач и тестов.

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

1. 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.*

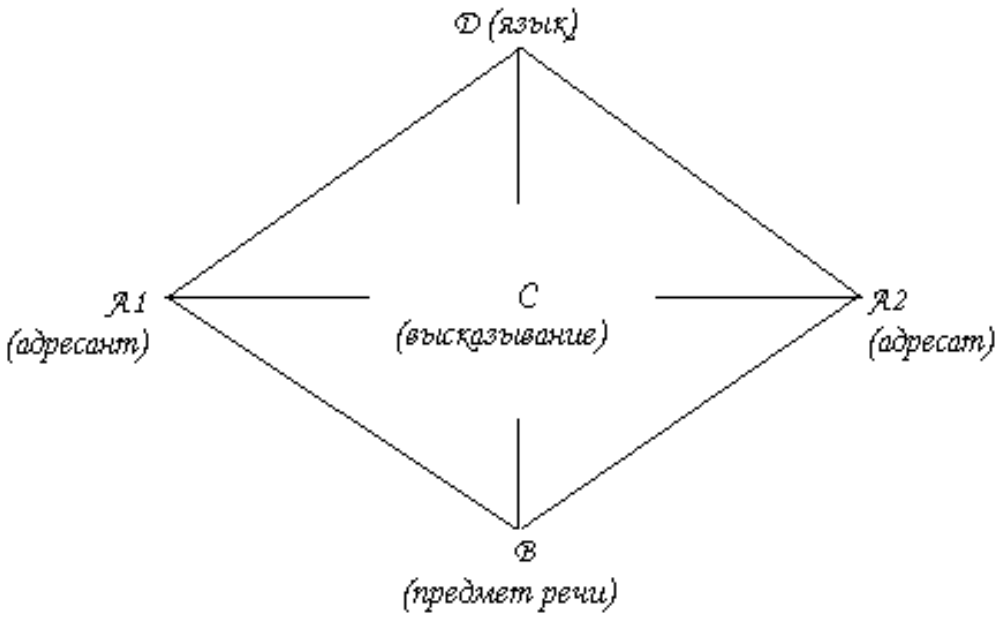
Контрольные вопросы

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, сокурсников?

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.

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 лощила, да всё языком.

6. На языке мед, под языком лёд.

7. Речист, да на руку не чист.

2. Этикет делового человека

Известный исследователь проблем этикета 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 прочитать 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

е

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 люден старшего поколения).

Просьба	- 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 ....

	- 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

- 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.

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, гак вы приветствуете своих друзей, преподавателей, ректора. Напишите, с каким приветствием обращаются к вам друзья, соседи, близкие, преподаватели.

Задание 2. Составьте текст поздравительного письма, адресованного ректору института 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:

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

Вопросы, которые часто задают о служебном этикете

1 вопрос. Некоторым из моих служащих необходимо разъяснять, 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 I 5 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 па клиентов. Я хочу, чтобы он победил спои 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 па 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?

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

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,
традиционноназываемые *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 отражениевнутренней культуры, духовного богатства человека.

Умение четко и ясно выражать свои мысли, говорить грамотно, умение воздействовать на слушателеq - 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?

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. 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 ... .

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 напишитеих.

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.

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.

4. 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.
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;

• 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.

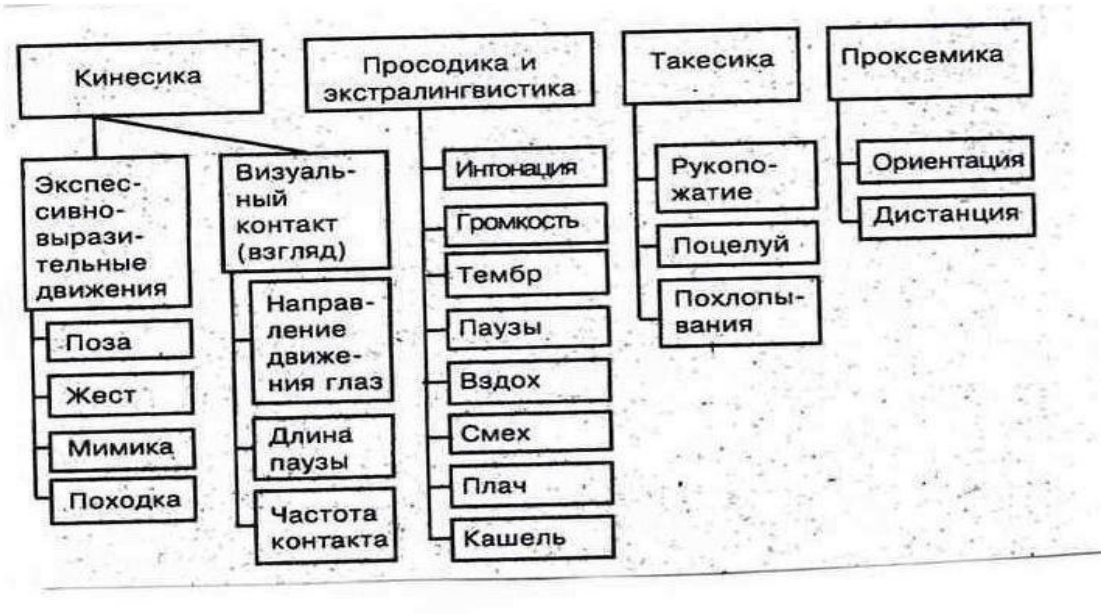
Ольфакторная система — приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.

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 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?

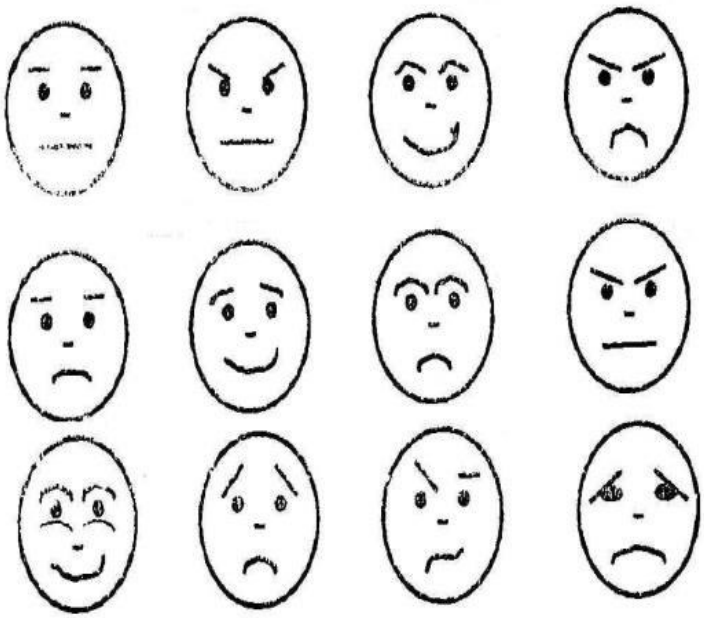
Контрольные задания

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

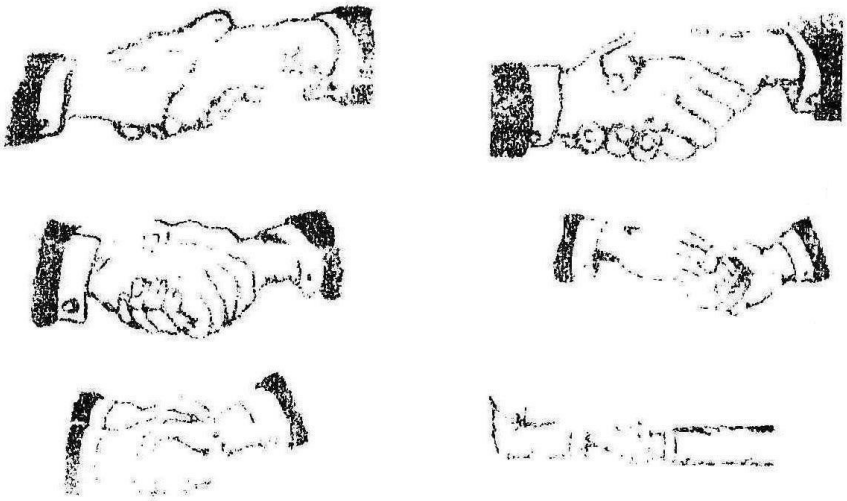
1. Глаза на лоб лезут; делать большие глаза; хлопать глазами, строить глазки.
2. Бровью не шевельнуть.
3. Поджать губы; скривить губы.
4. Лоб наморщить.

ову; вертеть головой; покачать головой.
7. Развести руками; махнуть рукой; положа руку на сердце; погрозить пальцем.

Задание 2. Из нарисованных в таблице лиц, «прочитайте» определённое чувство или состояние души.



Задание 3. Определите типы рукопожатий.



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 поэтому 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

местности пожимают 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.

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, потреби лей, 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 оказываетпсихологическое воздействие на партнеров по общению, нередко предопределяя их отношение друг к другу.

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?

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. Какие ошибки, по вашему мнению, допущены деловыми женщинами при формировании внешнего облика. (См. рис.1, рис.2).

Рис.1



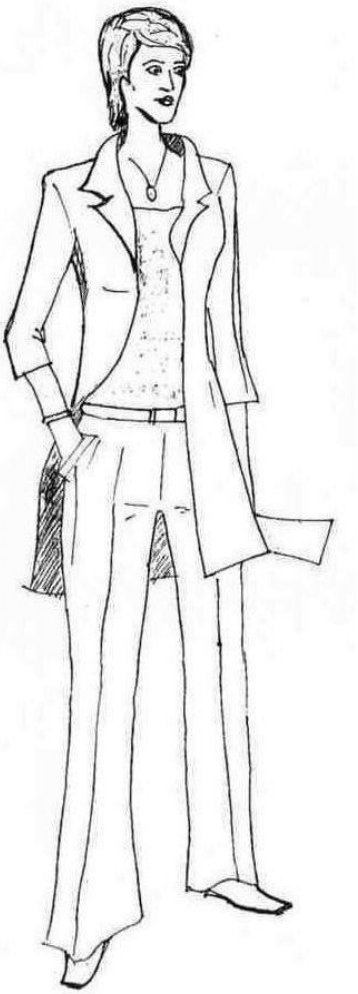


Рис. 2

Задание 2. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловому мужчине при выборе костюма? (См. рис. 3, рис. 4).

Рис. 3



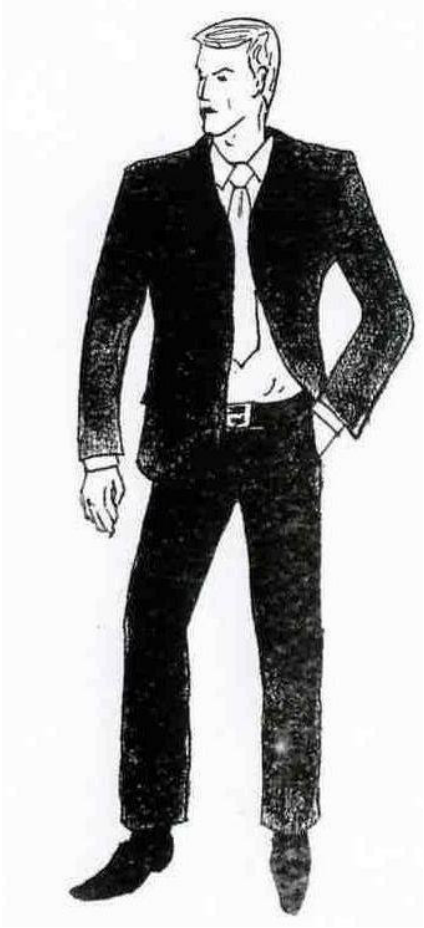


Рис. 4

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

Вариант 1

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

а) к ректору; 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!

- к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

- к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника;

- к милиционеру, 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 кс 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.

п/п	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1	Мужчина			
	Женщина			
2	Старший по возрасту			
	Младший по возрасту			
3	Старший по должности			
	Младший по должности			
4	Проходящий мимо группы			
	Стоящий в группе			
5	Входящий в комнату			
	Находящийся в комнате			
6	Обгоняющий идущего			

	дящий в комнату			
	Руководитель делегации, находящийся в комнате			

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 проректору по учебной работе;

б) к декану вашего факультета.

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! Легок на помине! Приветствую вас! Мое почтение. Салют! Позвольте приветствовать вас! Наше вам! Как оно? Доброго здоровьица! 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 сокурснику, 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,

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

Задание 7. Заполните таблицу.

п/п	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1	Мужчина			
	Женщина			
2	Старший по возрасту			
	Младший по возрасту			
3	Старший по должности			
	Младший по должности			
4	Проходящий мимо группы			
	Стоящий в группе			
5	Входящий в комнату			
	Находящийся в комнате			
6	Обгоняющий идущего			
7	Руководитель делегации, входящий в комнату			
	Руководитель делегации, находящийся в комнате			

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

РАЗДЕЛ 2. Этика деловых отношений

6. 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,

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.

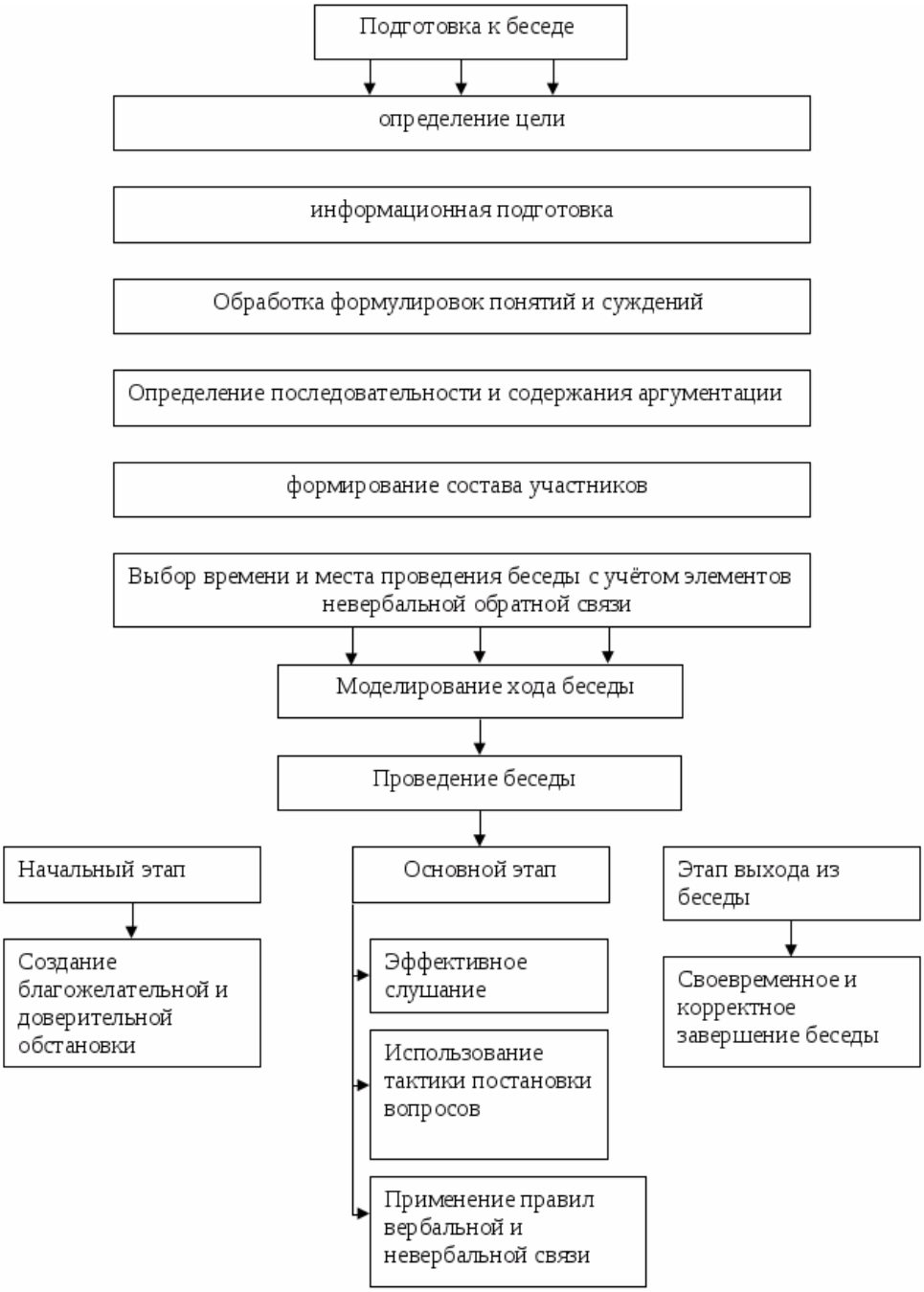
Навыки ведения беседы возможно отрабатывать в любой приемлемой для этого обстановке. В качестве тренировочного «полигона» можно использовать бытовую беседу с родственниками, друзьями, знакомыми, поскольку с определенном допущением и "корректировкой, исключающей производственный уклон; правила ведения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

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 ....

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 I. 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 норный 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?

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. Выбивает ли вас из колеи ееожидание?

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 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

	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 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 ....

Фразы, используемые для выражения цели визита:

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

Целью нашего визита является (подписание договора, контракта, соглашения ит.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?

* * *

- 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 поощрительные 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:

Грамматические ошибки - 1 балл

Речевые ошибки - I балл

Неправильное использование профессионального термина - 3 балла

Выделите победителя игры и лучшего участника.

9. 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?

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?

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,

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 росам, 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 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?

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 смятение 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 и 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 дли 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?»

фиксируют ход совещания, анализируют его этапы, позиции «взаимодействия» участников и умение расположить к себе, произвести впечатление.

9. 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,

т

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, заучастие, 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:

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?

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.

А.— Добрый день. Слушаю вас.

Б.— Вы можете предоставить ним 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?

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».

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?

10. 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.

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.

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.

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…
2. Я думаю, что всем хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению…
3. Я вполне разделяю вашу точку зрения на…
4. Думаю, что мы можем договориться и о…
5. Вы нас очень обяжете, если согласитесь…
6. Мы хотели обратиться к вам с просьбой о…
7. Примите наши извинения за…
8. Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с…
9. В целом ваше предложение приемлемо, но…
10. На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что…
11. В заключении беседы я хотел бы…

Задание 2. Чем отличается бытовой разговор от интервью?

Задание 3. Закончите предложения, помогающие провести коммерческие переговоры.

1. Наша фирма создана в … году. Её учредителем являются… Годовой оборот фирмы составляет… Фирма специализируется в области…
2. Целью нашего визита является …
3. Наша фирма готова осуществить поставки…
4. Фирма готова обсудить…
5. Какой контракт вы хотели бы заключить?
6. На какой срок этот контракт рассчитан?

Задание 4. Чем деловая беседа отличается от деловых переговоров?

Задание 6.

1. Вы- председатель профсоюзной комитета организации. К вам пришел прораб СМУ. Примите его.
2. 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 соответствие 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… Компания производит продажу…
2. Мы приехали, чтобы обсудить…
3. Наша компания может закупать в больших и малых партиях…
4. Наша компания планирует строительство…
5. Компания предлагает использовать…
6. 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

11.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:

- 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. 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

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.**

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 28.04.2006г., 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 Андреи 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, исполнителен.

6. Напишите заявление:

а) с просьбой принять вас на работу;

б) с просьбой разрешить вам очередной отпуск;

7. Напишите доверенность па 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 предприятии. 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 приведённых 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.

товить
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 выполнит.

Конкретная информация о ценах, сроков 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 ....

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 ....

62

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 па энергоносители увеличились на ....

25. В целях упорядочения работы структурных подразделений института ... .

26. Сообщаем к Вашему сведению, что ....

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 обнаружились 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, запомнящиеся 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.

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.

2

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.

2. н.
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. Высшие, 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 проведения организационно- штатных мероприятий. С 1998 года работаю начальником отдела «Внедрения новых технологий в подготовке сел./хоз. Культур» коммерческого предприятия. Имею базу данных сельскохоз производителй Рост. Об., Краснодарского кр. Опыт отгрузки и оформления крупных партий продукции ж/я 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, исполнителен.

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

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 будите 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)

- ую 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.