



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: (3412) 77-68-24. E-mail: mveu@mveu.ru, www.mveu.ru
ИНН 1831200089. ОГРН 1201800020641

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по выполнению практических работ

при изучении учебной дисциплины

ОП.06 Деловое общение

по специальности

42.02.01 Реклама

В процессе практического занятия учащиеся выполняют одну или несколько практических работ (заданий) под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических умений, необходимых в последующей учебной деятельности по общепрофессиональным и специальным дисциплинам; практические занятия занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин. Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Государственных требований.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практической подготовки в виде работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Выполнение обучающимися практических занятий включает как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров.

Практические задания с использованием персональных компьютеров (практические занятия №№ 7, 8, 16-20) проводятся в лаборатории информационных и коммуникационных технологий.

К практическим работам предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке учащихся.

I. Практические работы:

Практическое занятие № 1. Вербальное общение, объем часов 2.

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель: изучить и применять понятие, сущность, приемы и методы вербальной коммуникации в деловой среде

Теоретическая часть:

К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час. Его величество Общение правит людьми, их жизнью, их развитием, их поведением,

их познанием мира и самих себя как части этого мира. И всякая попытка осмыслить коммуникацию между людьми, понять, что ей мешает и что способствует, важна и оправдана, так как общение - это столп, стержень, основа существования человека.

В зависимости от намерений коммуникантов (что-то сообщить, узнать, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться и т.д.) возникают разнообразные речевые тексты. В любом тексте (письменном или устном) реализуется система языка.

Вопросы и задания:

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

Задание 1

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- *Творчество подобно приготовлению торта.*
- *Творчество подобно падению в грязь.*
- *Творчество подобно любви.*
- *Творчество подобно починке протекающего крана.*
- *Творчество подобно заточке топора.*

Задание 3

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.

2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 4

Вообразите смешение различных
попробуйте представить себе способность
цвета, обонять ощущения.

видов восприятия.
Например, ощущать вкус
звуков, слышать

- Чем пахнет слово «участвовать»?
- Каково на ощупь число «семь»?
- Какой вкус у голубого цвета?
- Как выглядит идея свободы?
- Какая форма у вторника?
- Каков вкус радости?

Задание 5

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 6

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник. А

где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу, Есть

же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?

- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 7

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 8

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость,*

толерантность.

Задание 9

Продолжите фразы:

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

Задание 10

Подберите синонимы к слову *сказал*.

Задание 11

Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*

Задание 12

«Переведите» наукообразные фразы:

- Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.
- Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

Практическое занятие №2. Невербальные средства коммуникации, объем часов 2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель: изучить понятие, сущность, приемы и методы невербальной коммуникации при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами, конкурентами

Теоретическая часть:

В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем: · слова,

- интонация,
- тембр голоса,
- жесты, пластика,
- энергетический импульс.

Первые три традиционно относятся к компетенции лингвистики, четвертая – к невербальной коммуникации, пятая – к экстрасенсорике.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Причины:

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить словом.

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа невербальных средств:

- поведенческие знаки (дрожь и т.д.);
- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
- собственно коммуникативные знаки.

Язык – это знаковая система сознательного, она реализует в речи то, что вы осознанно собираетесь в ней реализовать. А знаковая система НВК семиотика бессознательного, она реализует те мотивы, которые находятся в бессознательном. Очень часто знаковая система НВК противоречит реальной речи.

Если человек чувствует нечто, он передает это специальными знаками, что очевидно. Интересно другое: если насильно лишить человека возможности эти знаки демонстрировать, у него в связи с их отсутствием меняется само психологическое состояние. Например, если человек жестами демонстрирует негативное отношение к вам, лишите его физической возможности демонстрировать это отношение, и, возможно, ваша ситуация улучшится.

В деловом взаимодействии при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на согласованность. Пока мимика согласуется со словесными высказываниями, мы обычно не воспринимаем ее отдельно.

Вопросы и задания:

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего коллеги. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да; б) нет;
- в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями? а) вы радостно кричите «Привет!»;

- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки; д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой; б) когда кивают головой; в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб; д) когда подмигивают; е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего? а) ступни;

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

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

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

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

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

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

- а) ему есть что скрывать;
б) у него некрасивые зубы; в) он чего-то стыдится.
9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника? а) на глаза;
б) на рот; в) на руки; г) на позу.
10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:
а) нечестности;
б) неуверенности в себе; в) собранности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника? а) да;
б) нет;
в) не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что: а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?
а) словам;
б) «сигналам»;
в) он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?
а) просто фиглярство;
б) они «заводят» публику;
в) это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
а) я смотрю совершенно спокойно;
б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа; в) закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику? а) да;
б) нет;
в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъяняетесь» преимущественно: а) глазами;
б) руками;
в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов... а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
б) передаются из поколения в поколение; в) заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак: а) мужественности;

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

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

а) да; б) нет;

в) только у пожилых людей. **Ответы**

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

3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4

4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1 5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2

6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2 7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0

8. а – 3, б – 1, в – 1

9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1 10. а – 3, б – 2, в – 1

11. а – 0, б – 3, в – 1 12. а – 1, б – 4, в – 2 13. а – 0, б – 4, в – 3 14. а – 4, б – 2, в –

0 15. а – 4, б – 0, в – 1 16. а – 0, б – 2, в – 1 17. а – 3, б – 4, в – 1 18. а – 2, б – 4, в –

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

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

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

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

Практическое занятие № 3. Специфика и формы делового общения.

Регламентированность делового общения, объем часов 2.

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель: формирование умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Групповая работа:

Создание собственной типологии стилей делового общения (на основе просмотра видеоматериала).

Задание:

1. Работая в малой группе (3-4 чел.), создать собственную типологию стилей делового общения.
2. Обсуждение, дискуссия.
3. Подведение итогов.

Практическое занятие №4 Деловая беседа, объем часов 2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Групповая работа:

1. Разработка критериев эффективности деловой беседы.
- Организация обучающихся:* работа в мини-группах (3-4 человека).
Защита групповой разработки.

Практическое занятие № 5 Подготовка и проведение делового совещания, объем часов 2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Задания для практической групповой работы:

- Разработать критерии эффективности делового совещания.
- Организация обучающихся:* работа в мини-группах (3-4 человека).
Защита групповой разработки.

Практическое занятие № 6. Деловой разговор по телефону, объем часов 2.

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Занятие проводится в форме тренинга

Цель предложенного тренинга – получить систематизированное представление об особенностях и нюансах процесса делового телефонного общения.

Численность групп: 6-10 человек

Для достижения поставленной цели на тренинге решаются следующие задачи:

1. Ознакомление с особенностями и правилами телефонного разговора с клиентом, партнёром, коллегой – телефонный этикет.
2. Постановка телефонного голоса: дикция, правильное произнесение гласных и согласных звуков, интонация, пауза, ключевые слова, тембр, скорость.
3. Знакомство с типами клиентов и особенностями взаимодействия с каждым типом клиентов.
4. Знакомство со структурой телефонного разговора.
5. Овладение техникой постановки вопросов и ответов на них.
6. Формирование навыка делового телефонного разговора.

Упражнение 1. «Такие разные приветствия»

Преподаватель просит каждого участника представиться таким образом, как он это делает обычно, при знакомстве или при представлении по телефону (как он хочет, чтобы его называли и при непосредственном общении; и в течение данного тренинга). После того, как прозвучат имена каждого из участников и их способы представления, преподаватель дает следующую инструкцию группе: «Я буду звонящим. Кидай кому-то мячик (или называя участника по имени), я буду сообщать, куда я звоню на этот раз. Задача получившего мячик – ответить адекватно тому месту, куда я позвонил».

Звонки поступают в следующие заведения: школа, стоянка торпедных катеров, гараж, ресторан, стадион, салон красоты, бюро ритуальных услуг, приемная психиатрической больницы и т.д.

Обсуждение: Обсуждается, были ли приветствия адекватными по интонации и содержательно, на что ориентировались участники, когда выбирали соответствующий ответ, что могло бы быть по-другому.

Продолжительность: 5-10 минут.

Упражнение 2. Разыгрываем ситуации

Ситуация первая.

Вы очень заняты, а вам звонят. Возникает проблема: брать или не брать трубку? У вас срочная работа, а телефон постоянно отвлекает вас. Более того, телефон звонит почти непрерывно, а вам некогда взять даже трубку.

Ситуация вторая.

У вас в кабинете посетитель. Идёт деловой разговор, а вам в это время звонят. Как быть? Кому отдать предпочтение? – телефону или посетителю? Ясно, что если вы снимете трубку, то вы проявите неуважение к посетителю. Но с другой стороны, иногда имеет особое значение телефонный разговор, особенно если вы его ждёте, и для вас он имеет огромное значение. Итак, как поступить? Разыграйте два варианта.

Ситуация третья.

Ваш собеседник по телефону весьма словоохотлив и затягивает разговор. Вы уже очень спешите. Как поступить в данной ситуации? Помните, что малопродуктивные и длинные разговоры – вина не только

вашего собеседника, но и ваша. Вы где-то тоже были многословны. Каков выход из ситуации?

Обсуждение: Какие фразы можно употреблять, общаясь по телефону, а какие являются нежелательными? Как вежливо завершить затянувшийся разговор. Как выяснить, с кем имеет дело отвечающий по телефону? Как вести себя, если вы не узнали того, кто вам звонит?

Продолжительность: 20-25 минут.

Упражнение 3. Речевая маска.

Цель – отточить «слух» на различную интонационную «окраску» речи и использовать ее для получения недостающей информации (уметь «вырисовывать портрет» собеседника, ориентируясь на интонационный рисунок)

Задание 1

Описание: Участники работают в мини-группах (по 3-4 человека). Каждая группа обсуждает и выбирает разные речевые маски, которые можно услышать при телефонном взаимодействии. Каждый из участников мини-группы должен продемонстрировать выбранную речевую маску.

Инструкция мини-группе: «Обсудите, какие «речевые маски» можно выявить в процессе телефонного общения (например, «умный профессор», «зануда», «ботаник» и т.д.). Каждый участник группы выбирает ту или иную «речевую маску» и демонстрирует ее.

Обсуждение: участники выступают (произнося любую речь), «надев на себя» выбранную маску. Все предложенные варианты фиксируются тренером на доске и каждой маске дается название. Подробно анализируются и фиксируются голосовые характеристики каждой маски (тон, тембр, паузы и т.д.

– как «маска» говорит).

Продолжительность: 10-15 минут.

Описание: Работа в новых мини-группах (по 3-4 человека – участники объединяются по принципу «с кем еще не работал»).

Инструкция: «Обсудите, напишите, какие определения к голосу и тону говорящего будут уместны, а какие нет при общении с каждой из этих «масок».

Обсуждение: участники рассказывают о результатах своего обсуждения. Называют характеристики голоса и тона уместные/не уместные собеседника при общении с каждой «маской» и дают обоснование почему оно уместно/не уместно при данных обстоятельствах.

Продолжительность: 10-15 минут.

Таким образом, мы не просто воспринимаем смысл адресованного нам послания, мы реагируем на него определенным образом. А также мы сами, как источник сообщения, способны вызвать (спровоцировать) у партнера ту или иную реакцию на наше сообщение.

Упражнение 4. «Трудный собеседник»

Цель: расширить репертуар ролей участников, позволяющий эффективно вести телефонные переговоры, не зависимо от того или иного типа собеседников.

Описание: Вначале тренер собирает мнения участников всей группы, какой собеседник «на другом конце трубки» является трудным для каждого из них. Записываются все прозвучавшие мнения участников. Далее создается пространство – моделируется ситуация телефонного взаимодействия (два стула

ставятся спинками друг к другу). Распределяются роли – роль «трудного собеседника» (тот, кто будет играть эту роль сам выбирает себе тип, который будет изображать, ориентируясь на уже имеющийся на доске перечень), задача второго участника – определить тип трудного собеседника и найти к нему

подход (если ситуация «заходит в тупик» тренер меняет участника для того, чтобы попробовать новые «ходы» в работе с «трудным собеседником»). Условно можно предложить студентам разделить всех собеседников на 4 группы:

уверенный в себе, недовольный вами, плывущий по течению, любитель поговорить.

Обсуждение: после работы каждой пары делается анализ.

Вопросы к 1-му участнику:

- Насколько трудно было общаться с таким типом собеседника?
- Что давалось труднее всего (если были такие моменты)? Что вы делали в такие моменты? А что хотелось сделать?
- На что ориентировались, когда выбирали ту или иную тактику поведения с данным типом собеседника?
- Были ли моменты, когда вы знали, что вам удалось наладить отношения/контакт с вашим собеседником?

Вопросы к «трудному собеседнику»:

- Насколько приятно было общаться по телефону с партнером?
- Попробуйте оценить в процентном соотношении: на сколько процентов вы уверены, что в дальнейшем согласитесь на личную встречу со своим партнером?
- Были ли моменты, когда вы хотели повесить трубку? Что именно делал собеседник, что спровоцировало такую реакцию?
- В какие моменты вы точно знали, что вас понимают?

Примечание: Во время анализа упражнения важно особое внимание уделить пристройкам к собеседнику.

Продолжительность: 25-30 минут.

Практическое занятие № 7. Требования, предъявляемые к составлению автобиографии и резюме, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Используя персональные компьютеры, выполните следующие задания:

Задание 1. Написать автобиографию.

Автобиография - это личное письменное изложение основных этапов жизни, написанное в определённой последовательности.

Автобиография пишется в произвольной форме от руки, на пишущей машинке или набирается на компьютере.

Размер автобиографии - одна-две страницы печатного текста. Если Вы пишете от руки или на машинке, сразу сделайте несколько копий, чтобы потом не делать отдельно для органа опеки и суда.

Последовательность написания:

1. Фамилия, имя, отчество.
2. Национальность (при желании). Бывает полезно указать, если есть желание усыновить ребёнка своей национальности, и получить по этому признаку приоритет (согласно п.1, ст. 123 СК).
3. Дата и место рождения.
4. Место жительства в настоящее время. Можно указать и предыдущие места жительства.
5. Образование: какие учебные заведения*, где и когда окончены.
6. Место работы в настоящее время, занимаемая должность. Если какое-либо предыдущее место работы было связано с деятельностью характеризующей вас положительно, иногда имеет смысл это указать.
7. Семейное положение. Требуется указать сведения о жене (муже), детях и других ближайших родственниках (родителях, братьях и сестрах), их фамилию, имя, отчество, год рождения. Адрес места проживания указывается для тех, кто проживает отдельно. Если есть приемные дети.
8. Если автор менял фамилию, например, по причине замужества и др., то указывается предыдущая фамилия и дата ее изменения.
9. Дополнительные сведения. Дополнительное образование, опыт общения с детьми, особые интересы.
10. Подпись и дата написания. Дата ставится слева, подпись справа под текстом автобиографии.

Образец автобиографии

Я, Наталья Сергеевна Епифанова родилась в г. Павловске 5 января 1968 года.

Проживаю в г. Москве, ул. Берсеневская наб.12, кв. 43.

В 1985 окончила среднюю школу №4 г. Павловска и поступила в Городское техническое училище №1 по специальности "Монтажник

радиоэлектронной аппаратуры". В 1988 г. закончила училище с красным дипломом.

В июле 1988 поступила в Московское Высшее Техническое Училище (МВТУ) им. Баумана (ныне Московский Государственный Университет им. Баумана) по специальности Проектирование и технология радиоэлектронных средств (200800).

С октября 1993 по сентябрь 1994 год находилась в академическом отпуске в связи с рождением ребёнка. В апреле 1995 году закончила Университет.

С мая 1995 по декабрь 1996 год находилась в отпуске по уходу за ребёнком.

В январе 1997 года поступила на работу во Второй московский часовой завод на должность инженера-проектировщика третьей категории отдела проектирования электромеханических часов.

В настоящее время работаю там же на должности заместителя начальника отдела.

Замужем за Епифановым Дмитрием Леонидовичем 1965 года рождения с марта 1992 года. Девичья фамилия - Фунтикова, сменила фамилию 17.04.1992 в связи со вступлением в брак. До этого фамилию не меняла и в других браках не состояла. В браке имею сына Епифанова Андрея Дмитриевича 19.10.1993 года рождения. Проживаю вместе с мужем и ребёнком в квартире мужа по адресу: Москва ул. Бакунинская д. 5, кв. 38. С нами проживает **отчим** мужа - Воронцов Николай Ильич 1934 г.р.

Другие родственники:

- Родители мужа: Мать мужа - Епифанова Маргарита Евгеньевна 1934 года рождения умерла в 2001 году. **Отец** Епифанов Леонид Иванович 1933 года рождения погиб в 1967 году во время службы в воздушно десантных войсках.
- Мои родители: мать - Фунтикова Елена Анатольевна 1949 г. р.; отец - Фунтиков Сергей Николаевич 1947 г.р. Оба проживают в г. Павловске по адресу: г. Павловск, ул. Стахановского прорыва 3, кв. 6.
- Брат Фунтиков Антон Сергеевич 1972 г.р. мичман военно-морского флота РФ, служит на северном флоте в г. Мурманск, ВЧ № 7312.

В августе 2000 года я окончила курсы сестер милосердия "Берегиня" при Красном кресте.

Веду занятия в Клубе второго часового завода, руковожу творческой студией художественного шитья для детей. Являюсь членом попечительского совета Фонда народных художественных промыслов РФ, с членами Фонда регулярно ездим в детские дома для обучения девочек художественному шитью и организации мастерских.

5 января 2004 г.

_____ Н. С. Епифанова

Задание 2. Составить резюме.

Как составить резюме (памятка)

Резюме - это документ, содержащий краткую историю карьеры и описание профессионально важных качеств человека, который ищет работу.

Резюме используется при поиске работы и трудоустройстве в большинстве зарубежных и отечественных коммерческих фирм.

Резюме составляется человеком, который ищет работу, печатается на пишущей машинке или принтере, оставляется работодателям при их посещении, высылается им по почте или факсу, или передается фирмам-посредникам, которые занимаются наймом и подбором персонала по заявкам работодателей.

Резюме имеет рекламный характер и предназначено для того, чтобы предварительно ознакомить работодателя с профессиональными возможностями ищущего работу, привлечь к нему внимание, заинтересовать и побудить к встрече. Цель резюме - получить приглашение на собеседование для более подробного знакомства и принятия решения о предложении работы.

Иногда используются синонимы резюме – CV ("Си-Ви") от Curriculum Vitae (жизнеописание).

Аналогом резюме, используемым в большинстве российских государственных учреждений и предприятий, является автобиография. Автобиография, также как и резюме, представляет собой краткое описание истории жизненного пути. Однако автобиография составляется в произвольной форме, может быть написана от руки, и в большинстве случаев заполняется работником уже в процессе трудоустройства.

Не существует стандартной формы резюме.

Можно рекомендовать следующую последовательность пунктов.

1. Вместо заголовка используется фамилия, имя и отчество (заголовок "Резюме" использовать не принято).
2. Адрес.
3. Телефон.
3. Дата и место рождения.
4. Семейное положение.
5. Цель (описание искомой должности или работы).
6. Опыт работы (перечисление работ в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы, включающих дату, место работы, занимаемую должность, функции, достижения)
7. Образование (перечисление учебных мест, включающее даты, названия учебных заведений, специальностей, полученных документов)
8. Дополнительные сведения (достижения, знания и навыки, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, общественная работа, хобби, личные качества)
9. Дата составления резюме

Требования к резюме

Краткость	Объем текста не должен превышать двух страниц. Большой текст, вероятно, не будет читаться работодателем.
Уместность	Пишите только о том, что имеет отношение к работе, избегайте ненужных деталей и подробностей.
Правдивость	Представляйте только ту информацию, которую вы можете полностью подтвердить. Сведения, сообщаемые в резюме, могут в последующем проверяться.
Позитивный характер	Создавайте благоприятное впечатление, подчеркивайте только положительные качества и сильные стороны, перечисляйте только успехи. Не включайте информацию, которая может не понравиться работодателю.
Систематичность	Излагайте информацию последовательно, не допускайте пропусков во времени.
Уникальность	Пишите о том, что характеризует именно вас, отличает вас от большинства других кандидатов
Хороший стиль изложения	Пользуйтесь точными формулировками, избегайте непонятных сокращений и жаргона,
Приятное оформление	Используйте только качественную бумагу и хороший шрифт. Удобно располагайте текст, разделяйте его на параграфы. Проверьте и исправьте ошибки и опечатки. Резюме должно легко читаться.

Пример резюме 1

Истомина Наталья Николаевна

Адрес: 190000 Санкт-Петербург, ул. Галерная, д.111, кв.11

Домашний телефон: 111-11-11

Рабочий телефон: 999-99-99

E-mail: nnn@nnnn.spb.ru

Дата рождения: 23.01.1965

ЦЕЛЬ:	Менеджер по персоналу
ОПЫТ РАБОТЫ:	С 1996 Консалтинговая группа "Г и К", Санкт-Петербург. Менеджер по персоналу. Подбор и адаптация персонала. Построение и корректировка

	кадровой схемы организации. Обучение торговых и рекламных агентов, тренинги с различными категориями сотрудников. Планирование и проведение в жизнь социальной программы. Ведение кадровой документации. 1994 - 1996 гг. ТОО "Торсин", Санкт-Петербург. Менеджер по персоналу. Подбор персонала, подготовка торговых агентов. 1993 - 1994 гг. Учебный центр Межотраслевого института подготовки и повышения квалификации, преподаватель.
ОБРАЗОВАНИЕ:	Различные курсы и тренинги по практическому менеджменту, техникам продаж, различным аспектам работы с персоналом и его найму. 1996-1997 Школа организационного консультирования при Санкт-Петербургском Государственном Университете, специальность "Психология". 1982-1989 ЛПИ, Инженер-электрик.
ИНОСТРАННЫЕ ЯЗЫКИ:	Английский, разговорный уровень
КОМПЬЮТЕР:	Хорошие пользовательские навыки на ПК. WORD, EXCEL, СПС "Консультант плюс"
КВАЛИФИКАЦИЯ:	Общий стаж работы менеджером по персоналу 5 лет
УЧАСТИЕ В ПРОЕКТАХ:	Программы обучения торговых и рекламных агентов, различные тренинги
ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ:	Замужем, сыну 12 лет
УВЛЕЧЕНИЯ:	Водная аэробика, чтение, психология

Практическое занятие № 8. Понятие этики делового общения. Внешний вид. Речевой этикет. Правила поведения в регламентированном пространстве, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Задания:

Задание 1. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 3. Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) клиентом вашей фирмы.

Задание 4. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги;
- 3) принять посетителя.

Задание 5. Тест «Как вы относитесь к своему внешнему облику?»

1. Уделяете ли вы особое внимание и время своему внешнему виду?
2. Можете ли вы прийти на работу с невымытой головой?
3. На свою первую деловую встречу наденете ли вы яркий галстук (для женщин: эпатазирующую блузку)?
4. Когда вы садитесь, виднеются ли из-под ваших брюк короткие носки?
5. Будете ли вы носить модную вещь, которая вам не нравится?
6. Вы покупаете новые костюмы и рубашки (блузки) только тогда, когда изнашиваются старые?
7. Вы покупаете заранее подобранные друг к другу рубашки и галстуки?
8. В тот день, когда у вас назначена важная встреча, вы одеваетесь иначе, чем обычно?
9. Вы надеваете летом под костюм рубашки с короткими рукавами, для того чтобы было прохладнее?
10. Считаете ли вы гладильный пресс для брюк более важным для жизни, чем микроволновую печь?
11. Последние десять лет вы всегда причесываетесь в одном стиле?
12. Вы чистите свою обувь только тогда, когда заметите, что она весьма грязная?

13. Вы пользуетесь одноразовыми ручками?
14. Посмотрите на свои руки и ногти. Как вы думаете, произведет ли впечатление на вашего начальника их состояние?
15. Вешаете ли вы свои костюмы на проволочные вешалки? 16. Носите ли вы перстни?
17. Ваши часы частично сделаны из пластика, имеют ярко окрашенные детали?
18. Вы носите обтягивающие костюмы?
19. Вы тщательно следите за личной гигиеной?
20. Любите ли вы носить цветные, яркие носки для того, чтобы выразить свою индивидуальность?

Подведение результатов

Если вы правильно ответили на 15 и более вопросов, вы придаете большое значение собственному внешнему виду. Вы знаете, что каждый день должны беспокоиться о том, как произвести хорошее впечатление, и прилагаете к этому необходимые усилия.

Если вы правильно ответили на 10–15 вопросов, вы уделяете недостаточно времени вашему деловому имиджу. Вы не производите впечатления, необходимого для того, чтобы полностью реализовать свои возможности. Пора пересмотреть деловой имидж и привести его в соответствие с современными требованиями.

Если вы дали правильные ответы менее чем на 10 вопросов, то ваш нынешний имидж наносит ущерб будущей вашей карьере. Очевидно, не желая того, вы ведете себя непоследовательно и демонстрируете людям, имеющим большое значение для вас, не то, что следовало бы. Необходимо понять, что в восприятии людей одежда идентифицируется с личностью своего хозяина и выступает важным источником информации о человеке. Поэтому, следуя умному совету Д. Уоллеса, мы должны заставить свою одежду говорить то, что хотим сказать.

Используя персональные компьютеры, выполните следующие задания:

Задание 6. «Программа приема иностранной делегации»

Цель: Научиться составлять подробную программу пребывания иностранной делегации

Программа пребывания разрабатывается заранее принимающей стороной. Она включает в себя следующие пункты:

Встреча.

Размещение.

Деловая часть.

Питание.

Культурная программа.

Проводы.

Обычно составляется 2 варианта программы: общая для гостей и подробная – для организаторов, где по каждому пункту указываются ответственные исполнители.

В подробной программе необходимо учесть следующее:

- 1) Персональный состав встречающих, участие прессы и других средств массовой информации, преподнесение цветов, приветственные речи.
- 2) Обеспечение транспортом, размещение гостей в гостинице (конечно, ***).
- 3) Необходимо знать заранее прибывает ли глава делегации один или с супругой – для супруги разрабатывается отдельная программа пребывания (обычно).
- 4) Неформальные встречи в России обычно проводят в ресторанах, причем два раза подряд в одном и том же ресторане не обедают (такие вот национальные обычаи).
- 5) Гостям нужно осмотреть город – для этого им надо предоставить хотя бы 1 день.

Принимая зарубежных гостей в офисе и у себя дома, организуя для них питание, составляя меню для того или иного приема, следует учитывать особенности, традиции, привычки, пристрастия, связанные с культурой питания в разных странах.

Так, например, гостям из Индии и некоторых других стран следует подавать чай, а американцам - кофе перед завтраком, корейцы вообще не пьют кофе или какао.

Многие иностранцы предпочитают во время завтрака, обеда и ужина пить минеральную и фруктовую воду или обычную питьевую воду со льдом. В то же время монголы, японцы, корейцы в большинстве своем не пьют минеральную воду.

Пример составления программы пребывания иностранной делегации
УТВЕРЖДАЮ

_____ И.А. Иванов
« ____ » _____ 2023 г.

ПРОГРАММА

пребывания немецкой делегации в количестве 4-х человек, прибывающих в
АО "Интерконтиненталь" для решения вопросов по взаимному
сотрудничеству

Состав делегации: Герман фон Берг - президент фирмы "Ориент",
Эрих Крамер - руководитель отдела внешних сношений,
Фриц Вольф - руководитель отдела закупок,
Хельга Редигер - переводчик.

Срок пребывания - 2 дня.

Прибытие 06 октября 2023 г.

Убытие 08 октября 2023 г.

Ответственный за прием делегации - Виноградов Владимир Владимирович
Тел: 248-57-96

Дата
Время
Мероприятия
Ответственные
06.10
8.00
Встреча в аэропорту «Шереметьево-2»
Виноградов В.В.
9.00
Размещение в гостинице «Россия»
Виноградов В.В.
10.00
Визит вежливости
Иванов И.А.
12.00 – 14.00
Переговоры на фирме
Демченко Д.Н.
Овсянников Е.Г.
Мильчаков И.Ф.
14.00 – 15.00
Обед
Соловьева Н.И.
15.00 – 17.00
Продолжение переговоров
17.00 – 21.00
Свободное время: посещение театра
Сидорова Т.Г.
07.10
10.00 – 14.00
Продолжение переговоров
14.00 – 15.00
Обед
Соловьева Н.И.
15.00 – 16.00
Подписание соглашения о сотрудничестве
Демченко Д.Н.
16.00 – 19.00
Свободное время: прогулка по городу
Матвеева Р.М.
21.00 – 23.00
Торжественный ужин в ресторане «Балчуг»
Дегтярев Д.Е.
08.10
10.00

Проводы в аэропорту «Шереметьево-2»

Виноградов В.В.

Начальник отдела внешнеэкономических связей Баринов К.И. Баринов

30 сентября 2008 года

«Программа приема иностранной делегации»

Выберите один правильный ответ:

1. Водитель открывает дверь автомашины. Куда посадить почетного гостя?

- а) рядом с водителем;
- б) на заднее сиденье справа по ходу движения;
- в) на заднее сиденье слева по ходу движения;
- г) на заднее сиденье посередине.

2. Визит вежливости - это

- а) заключительное мероприятие;
- б) ответный визит;
- в) процедура подписания какого-либо договора, контракта;
- г) визит главы делегации гостей для уточнения программы пребывания.

3. Восстановите последовательность программы приема иностранной делегации

- 1. деловая часть программы
- 2. встреча
- 3. культурная программа
- 4. окончательные проводы
- 5. размещение
- 6. деловые приемы (завтраки, обеды, ужины и т.д.)

Задание:

1. Выше приведен пример общей программы пребывания немецкой делегации. Составьте подробную программу (дополните каждый пункт). Слова, подчеркнутые и выделенные жирным шрифтом, можете заменить на другие.

2. Составьте свою программу приема иностранной делегации (, учитывая все особенности.

Задание 7. Составьте список правил поведения в регламентированном пространстве: поведение на совещании, на новогоднем корпоративе, на юбилее руководителя.

Практическое занятие № 9. Деловая этика руководителя, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Задание 1. Деловая игра «Выбор руководителя»:

Микрогруппам предлагается для изучения характеристики деловых и личных качеств 4-х специалистов, претендующих на должность начальник отдела

Задание: 1) методом мозгового штурма выделить необходимые и достаточные требования к должности «Начальник отдела»; 2) методом дискуссии отобрать из числа имеющихся кандидатов наиболее подходящего на данную должность.

Задание 2. «Критика трудных работников».

Найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников. Группа делится на подгруппы по 2-3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа. Необходимо: а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа; б) разработать механизм критики для каждого; в) подготовить критические высказывания методом «Lege artis». Примечание. Метод «Lege artis» состоит из следующих этапов: 1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы; 2) критические замечания; 3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия); 4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, – сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести – ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Практическое занятие № 10. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Задание:

Анализ проблемных ситуаций:

Представлены для размышления и обсуждения 9 затруднительных с этической точки зрения ситуаций, приводимых Филиппом Котлером, в которые может попасть специалист по маркетингу, вступающий в деловое общение. При этом если во всех случаях он остановит свой выбор на действиях, дающих сиюминутный эффект, его поведение можно будет считать безнравственным и аморальным. Если же он не предпримет ни одного из таких действий, то может оказаться несостоятельным как управляющий и постоянно испытывать удручающее чувство внутреннего морального напряжения. Поэтому совершенно очевидно, что управляющий должен выработать необходимый свод этических принципов, которые смогут помочь ему в моральной оценке каждой ситуации и решении проблем — насколько далеко можно зайти в деловом общении, не переступая этических норм. Эти трудные нравственные ситуации следующие:

1. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Как вы поступите?
2. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт. Как вы поступите?
3. Вас попросили пополнить «дешевый» сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что коммивояжеры сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас просят дать «зеленый свет» созданию «раздетого» варианта. Как вы поступите?
4. Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием расскажет вам обо всех планах конкурента на предстоящий год. Как вы поступите?
5. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро

войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите?

6. Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может сработать «подарок». Вам помощник советует послать этому агенту на дом цветной телевизор. Как вы поступите?

7. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего доверенного, чтобы узнать о нововведении. Как вы поступите?

8. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?

9. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) — запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Как вы поступите?

Практическое занятие № 11. Конфликты и их ликвидация, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Причины возникновения конфликтов.
2. Виды конфликтов.
3. Способы нейтрализации конфликтов.
4. Проблема бесконфликтности.

Задание 1. Опишите типы конфликтных личностей, трудных людей.

Объясните, как необходимо взаимодействовать с каждым из типов, чтобы общение было эффективным? «демонстративный», «ригидный» («жесткий»,

«твердый»), педант (соблюдающий все мелочи), «бесконфликтный», «агрессист», «жалобщик», «максималист», «молчун», «ложный альтруист», «хронический обвинитель».

Задание 2. Обосновать ответ на практические ситуации:

2.1 Бухгалтер отвечает своему начальнику на замечание, что необходимо переделать отчет: «Я уже давно работаю на этой должности и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в работе есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все!..» Что руководитель должен ответить в данной ситуации? Варианты ответа: 1) «Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять ошибки?»; 2) «Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как показать его мне?»; 3) «Вам кажется, что Вас обвиняют за мелкие неточности?»; 4) «Вы считаете, что я слишком придираюсь?»; 5) что-то другое (обоснуйте свою точку зрения).

2.2 Один из лучших специалистов в Вашем подразделении (фирме), наделенный, к сожалению, крайне неуживчивым характером, позволил себе публично весьма пренебрежительно оценить работу одного из «ветеранов» фирмы, действительно справляющегося со своими обязанностями не лучшим образом. Возмущенные сотрудники пришли к Вам с жалобой на «зазнайку». Что Вы сделаете? Варианты ответа: 1) вызовете его к себе и доверительно скажете, что по существу он прав, но форме его поведение недопустимо; 2) вызовете его к себе и устроите «разнос», намекнув, что при повторении подобных выходов ему придется искать себе другую работу; 3) соберете собрание сотрудников и осудите его поведение публично; 4) не будете обращать внимание на такие «выпады» отдельных сотрудников; 5) что-то другое (обоснуйте свою точку зрения).

2.3 Вы, проходя по коридору, обнаруживаете, что несколько человек раскуривают сигареты вместо того, чтобы работать. Как Вы поступите в данной ситуации? Варианты ответа: 1) не буду обращать никакого внимания; 2) спрошу их, почему они не занимаются делом; 3) введу поощрительные премии тем, кто не курит; 4) запрещу курение в помещении; 5) что-то другое (обоснуйте свою точку зрения).

2.4 Трудилась инженер-инспектор архитектурного отдела К. В район назначают нового архитектора. С первых же дней совместной деятельности они не ладили. Между ними возник конфликт, который затянулся на два года. В результате К. была освобождена от занимаемой должности, хотя работник она добросовестный и знающий. Дополнительные материалы: 1. Из объяснений К. «Началось с мелочей: архитектор обосновался в отдельном кабинете, отобрал у меня ключи от сейфа, запретил пользоваться печатью, машиной для осмотра объектов, лишил всякой самостоятельности – возможности присутствовать на заседаниях, на приеме объектов...» «Он меня во всем поучает. Даже в мелочах. Когда я готовлю документ за его подписью и указываю: "районный архитектор", он жирно 45 исправляет: "архитектор района"». «В течение одной недели издаются три приказа:

"Объявить строгий выговор с последним предупреждением"». 2. Архитектор в адрес Л. «Тебе палец в рот не клади. Что ты, больше моего знаешь?»; «Делай, что я говорю, и все тут!»

Задание 3: 1. Изучить ситуацию и определить причину конфликта.

2. Составить психологические характеристики конфликтующих.

3. Ваше мнение о возможных путях преодоления конфликта.

Задание 4.

1 Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку-другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Путь дает его через меня». Через некоторое время старший технолог узнал, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!». Вопросы: 1. Каков характер задания поступившего к программисту? 2. Почему задание было отменено непосредственным начальником? 3. Как должен был поступить инженер-программист? 4. В чем заключается причина конфликта? 5. Как выйти из данного конфликта?

Дополнительные вопросы:

1. Указать фазы конструктивного спора? 1) начальную, конечную, последующую; 2) вводную, среднюю, заключительную; 3) вводную, промежуточную, выводную; 4) вводную, спорную, решающую. 2. Каковы наиболее значимые факторы, определяющие характер межличностных взаимоотношений в коллективе? (отметить лишнее) 1) совокупность общественных отношений данного общества; 2) социальная структура общества; 3) политическая структура общества; 4) экономическая структура общества. 3. Как протекает конфликт у «практиков»? 1) они умеют так выйти из этой неприятной ситуации, что меньше затрагиваются глубинные чувства личности; 2) они более осторожны в действиях, больше продумывают логику своего поведения; 3) они компенсируют сложности отношений ориентацией либо на длительность, либо на поиск других контактов; 4) для них чрезвычайно важно интенсивное общение в этот момент, позволяющее лучше осознать причину, обстоятельства, позицию сторон. 4. Каковы виды выхода из конфликтной ситуации? (отметьте лишнее) 1) уход от разрешения возникшего противоречия; 2) сглаживание, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только в данный момент; 3) компромисс; 4) перемена темы конфликта. 5. Каково основное условие эмоционального выживания? 1) способность справиться с напряжением в течение нескольких минут; 2) водные

процедуры, зарядка по утрам, солнечные ванны; 3) способность быстро выходить из конфликтной ситуации; 4) благоприятная атмосфера в трудовом коллективе. 6. Какой способ снятия напряжения поможет Вам физически расслабиться? 1) релаксация; 2) приемы, отвлекающие внимание; 3) приемы, избавляющие от напряжения; 4) возвращение к прежней проблеме.

Практическое занятие № 12. Особенности делового общения в странах мира, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Задание 1. Студенты делятся на несколько подгрупп по 3-4 человека и готовят доклады:

Темы докладов:

1. Особенности делового общения с американцами.
2. Особенности делового общения с англичанами.
3. Особенности делового общения с немцами.
4. Особенности делового общения с французами.
5. Особенности делового общения с японцами.
6. Особенности делового общения с китайцами.
7. Особенности делового общения с итальянцами.
8. Особенности делового общения с азербайджанцами.
9. Особенности делового общения с корейцами.
10. Особенности делового общения с поляками.
11. Особенности делового общения с удмуртами.
12. Особенности делового общения с финнами.

Задание 2. Групповая дискуссия по выполненным докладам (роли – докладчик, слушатели, оппоненты).

Практическое занятие № 13. Барьеры делового общения, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Вопросы для обсуждения:

Пространственные барьеры.

Временные барьеры.

Эргономические барьеры.

Физиологические барьеры.

Психологические барьеры.
Социальные барьеры.
Правовые барьеры.
Лингвистические барьеры.
Этнокультурные барьеры.
Атрибутивные барьеры.

Задание 1.

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении.

Задание 3

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.) Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Практическое занятие № 14. Способы манипуляции в деловом общении, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Упражнение 1. Определите, какие тактики манипуляции использованы. Обоснуйте свое мнение. «Новый „Миф“ с микрочастицами кислорода. Отстирывает лучше, чем обычные порошки». «Плавающие головки Gillette Slalom Plus оснащены тремя бреющими лезвиями... и именно поэтому они бреют гораздо чище, в отличие от обычных одноразовых станков».

«Новый улучшенный „Nescafe 3 в 1“. Насыщенный и гармоничный вкус». «Колготки „San Pellegrino“ — прочны, как истинные чувства». «„Ford Car“ — Самая стильная подружка». «Бензин „Esso“ — посади тигра в бензобак».

Упражнение 2. Какие постулаты нарушены в данном тексте? Забудьте о стандартном мытье окон (изображение тряпки). Ведь появился новый «Glimpse» с содержанием спирта! Действительно ли с появлением «Glimpse» о тряпке можно забыть? Почему моющее средство противопоставляется тряпке, а не другим моющим средствам?

Упражнение 3. Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующем тексте. 1. «Вы купите это яблоко?» (Изображение надкусанного с двух сторон яблока.) «Или Вы купите это?» (Изображение целого яблока.) «Как бы ни был хорош Ваш телевизор, у него есть один серьезный недостаток. Он не показывает полного изображения. Телевизор World Best Plus от SAMSUNG. Найдите съеденные 3,5 см!» Насколько корректно сравнение телевизора и яблока? 2. «Вот, купили „Валдай“. Казалось бы, машина небольшая, но на тонну больше берет. Кузов — ниже — быстрее загружаем, быстрее выезжаем. Один рейс, получается, призовой. А это уже не шутки». Поясните, с чем сравнивается грузоподъемность автомобиля.

Упражнение 4. В какой мере соответствует закону и насколько правдива следующая реклама? «Сок „Я“ непременно приносит наслаждение. Другие соки этим похвастать не могут». «Freelander. Вершина эволюции. LandRover. Go Beyond». «Почему все ведущие стоматологи пользуются зубными щетками Oral-B?» «Хочешь выглядеть так же уверенно? Новый Gillette Slalom Plus с плавающей головкой». «Только новый Gillette Slalom Plus обеспечит удивительную уверенность».

Упражнение 5. Какие языковые средства с семантикой уникальности использованы в следующих слоганах? Насколько правдива соответствующая информация? 1. Краска для волос Safira. Невероятно роскошный цвет. 2. Новинка Hydra Extreme. Экстраувлажняющий цвет. Губная помада дарит экстрауход на 8 часов, экстразащита бальзама для губ. Экстремальное увлажнение. 3. Новинка Forever Superstay. Суперстойкий цвет форевер

суперстэй. Все, никаких уступок! Суперстойкость — суперкомфорт — суперсияние. Maybelline. 4. Yves Saint Laurent. Бриллиантовое сияние. Rouge Pure Shine. Блеск для губ с SPF 15. Новый ультрамодный блеск для губ от Yves Saint Laurent. 5. Power Strife от Gillette Series. Сила экстразащиты. 6. АрбатПрестиж. Парфюмерия и косметика. Суперподарки на любую покупку. 7. Новые ультратонкие ноутбуки Samsung на базе микропроцессора Intelpentium. Сверхточные технологии у вас дома. 8. Новый Taft 3 погоды. Сверхсильная фиксация.

Упражнение 6. Объясните, каким путем добиваются успеха создатели скрытой рекламы в следующих случаях. В какой мере потребители догадываются о целях копирайтеров? «Ваша губная помада гаммы Ygia бесплатно в подарок за Ваш быстрый заказ». «Брось вызов стихии. Siemens M65». (Реклама сотового телефона.) «Найди свою половину! Philips объявляет о беспрецедентной акции! Только с 15 марта по 31 мая купи телевизор Philips, получи скидку 50% на DVD-плеер». «И пусть в Новый Год исполнится Ваше желание быть красивой. Вы мечтаете стать самой ослепительной. Поддайтесь соблазну декоративной косметики фирмы Clarins». «Новогодние чудеса от Oriflame» (фото семьи, рассматривающей подарки под новогодней елкой). «Включи мозги! Когда-то на Земле не было ни микроволновок, ни мобил, ни роликов. Мы страшно благодарны тем, кто все это изобрел и облегчил нам жизнь. Подключись к процессу. Придумай что-то новенькое: автоматическую чистилку ушей или грелку для пупка с дистанционным управлением. Свое изобретение пришли нам. Суперконкурс Camelot». (Фото огромного ботинка данной марки.) «Samsung. С 15.03 по 15.04. Весна Samsung... Стильная сумочка к каждому телефону Samsung. Участвуйте в розыгрыше TV, DVD, ноутбука и поездки в Турцию! СОТИКА. Адресный блок».

Упражнение 7. Загадки интерпретации. В одном из блогов была высказана мысль о том, что обычный человек не понимает рекламу компании «Билайн». Как бы вы объяснили смысл следующих реклам? Вербальный ряд: «ВЛЮБЛЯЙСЯ. Билайн!». Текст сопровождается фотоизображением огромной бабочки, раскрашенной в корпоративные цвета: черный и желтый. — «УДИВЛЯЙСЯ. Билайн!» (фото: бинокль); — «Верь в себя! Билайн» (фото: ракетки для тенниса); — «Верь в себя! Билайн» (фото: кроссовки); — «Будь на связи! Билайн» (фото: ракетки для настольного тенниса); — «Наслаждайся! Билайн» (фото: мороженое); — «Фантазируй! Билайн» (фото: резиновые сапоги); — «Держай! Билайн» (фото: доска для сноуборда); — «Верь в хорошее! Билайн» (фото: зонтик); — «Живи настоящим. Билайн» (фото: будильник).

Упражнение 8. В одном из блогов приведены следующие примеры неграмотно составленных слоганов. В какой мере вы согласны с этим упреком? «Делай то, что тебе нравится, вместе с шоколадом ВИСПА» (возникает вопрос: как можно что-то делать «вместе с шоколадом»?); «Просто будь собой! Не дай себе засохнуть!» Реклама газированного напитка

«Sprite» (возникает вопрос, почему пить «Спрайт» — это «быть собой», а пить воду — это уже «не быть собой»).

Упражнение 9. Как известно, понятия стратегии и тактики заимствованы теорией коммуникации из военной сферы, где стратегия — это обобщенный план военных действий, а тактика — это конкретный способ реализации стратегии. Как учил Карл фон Клаузевиц, стратегический план не может предугадать деталей боевых действий. В чем именно можно обнаружить сходство между стратегией и тактикой в военном искусстве и бизнесе?

Упражнение 10. Объясните смысл следующих постулатов Пол Герберта Грайса. 1. Постулат количества/полноты (говори не больше и не меньше, чем требует ситуация коммуникации). 2. Постулат качества (говори правду, не говори того, в чем не уверен). 3. Постулат релевантности (не отклоняйся от темы). 4. Постулат способа (говори ясно, кратко и последовательно). В какой мере эти постулаты относятся к реальной деловой коммуникации? Почему эти постулаты иногда нарушаются в рекламе? В какой мере соответствуют постулатам Грайса следующие рекламные тексты: «Надоело платить за входящие? Присоединяйся к нам. Tele2». «Durasell. Не простая батарейка. Испытания доказали, что „Durasell“ работает дольше, чем обычные батарейки. Durasell — батарейка с золотой каймой. Ничто не работает так долго». «Не можете установить правильный режим утюга? (изображение одежды, прожженной старой моделью утюга). Теперь Вы лишь выбираете тип ткани, и наш утюг делает все за Вас». «Подушечки Orbit. Единственные жевательные подушечки, имеющие качество Orbit». «Молоко вдвойне вкусней, если это Milky Way». «Пенталгин. В пять раз сильнее боли». «Тот, кто стремится к совершенству, выбирает лучшее — плазменные телевизоры „Пионер“». «„Blend-a-med“. Стоматологи свидетельствуют: лучшей защиты от кариеса не существует».

Упражнение 11. Объясните, как копирайтеры добиваются своих целей при использовании тактики непрямого рекламирования. В какой мере подобная реклама может способствовать увеличению прибыли? «Пора жить красиво! Radio Monte Carlo». «Появился котенок? Позвоните на горячую линию ВИСКАС и получите бесплатный набор „Мой первый ВИСКАС“ для своего котенка. Звонок по России бесплатный». Поздравляем женщин с 8 Марта! С 1 по 31 марта сделайте покупку в магазинах „Мир фото“ на сумму 2000 р. и получите 5 мл духов в подарок». «Не пропустите „Кубок Кремля“. На диване с плазменным телевизором Panasonic и пивом „Балтика“». «Телевизор Philips. Изменим жизнь к лучшему». «Подари себе каплю нежности. Масло Gohnson's baby». «Праздник всегда с тобой!» (реклама шампанского «Asti Martini»). Реклама сигарет «Русский стиль»: «Красивые вещи. Красивые женщины. Стиль и блеск. Яркая искренность. Загадочность души. Безудержность веселья. Красота чувств». «Все в твоих руках! И даже я» (реклама туалетной воды «SOTY»). «Все в моих руках» (реклама духов «HUGO BOSS»). «Я ЛИДЕР. Свобода — мой мир» (реклама духов «E.Arden»). «Новый „BMW“. Новая философия вашей жизни».

Упражнение 12. Придумайте способы манипулятивного воздействия, которые позволят вам попасть на киносеанс при отсутствии билета. Представьте себя: а) молодой симпатичной девушкой; б) женщиной средних лет, которая стремится выглядеть моложе; в) сурового вида пожилой женщиной; г) пожилым мужчиной интеллигентного вида.

Упражнение 13. Деловая игра «Манипуляция и реакция на нее». Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему — найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб: 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 500 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам. 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Упражнение 14. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то что бы вы предприняли сейчас?

Упражнение 15. Деловая (ролевая) игра

1 Тема (проблема): Манипуляция в деловом общении.

2 Концепция игры: участникам предлагается распознать различные виды манипуляций в деловом общении и выработать формы защиты от них. Часть группы играет роль манипуляторов, они получают карточки с текстами; остальные участники ролевой игры распознают приёмы, лежащие в основе каждой из манипуляций и вырабатывают стратегии противодействия ей.

3 Роли:

- манипуляторы;
- противодействующие манипуляции.

4 Ожидаемый (е) результат (ы): задача игроков, получивших роль манипулятора — продолжить манипуляционное воздействие, развив свою стратегию на основании выданного им текста; задача игроков, получивших роль противодействующих манипуляции — опознать используемый партнёром по общению приём и выработать способ защиты от него.

Практическое занятие № 15. Документационное обеспечение делового общения, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

1. Вопросы для семинарского занятия:

Управленческая документация:

1. Контракты (договоры);

2. Приказы по основной деятельности;
3. Приказы по личному составу;
4. Докладные записки;
5. Объяснительные записки;
6. Протоколы;
7. Акты;
8. Инструкции;
9. Справки.

2. Ответы на вопросы, подготовленные во время самостоятельной работы:

1. Какие языковые особенности текстов официально-делового стиля вы знаете?
2. Что такое документ?
3. Что такое реквизит документа? Какие реквизиты вы можете назвать?
4. По каким признакам делится деловая документация?
5. Какие документы относятся к личным, организационно-распорядительным, административно-организационным, информационно-справочным и справочно-аналитическим?
6. Расскажите о классификации деловых писем.
7. Каковы нормативные требования к языку официально-делового стиля?
8. Каковы основные принципы рекламной практики?

3. Проведение семинара, обсуждение, самоанализ и анализ занятия.

Практическое занятие № 16. Документирование управленческой деятельности, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

1. Определите вид документа, опираясь на фрагменты текста:

- 1) Довожу до вашего сведения, что из аудитории No123 исчезли три персональных компьютера;
- 2) Принять И.Р. Зотову на должность референта с окладом 7 000 руб.;
- 3) Прошу предоставить мне очередной отпуск с 26.07.2008 по 25.08.2008.

2. Определите, какие лексические и морфологические и синтаксические особенности официально-делового стиля отражены в приведенном ниже отрывке?

«К сведению абонентов:

- 1. Срок платежа устанавливается до 25 числа оплачиваемого месяца.*
- 2. В случае просрочки платежа производится отключение электроэнергии и оформление нотариальной надписи о взыскании в бесспорном порядке суммы*

задолженности и судебных издержек с ответственного квартиросъемщика, а при уклонении последнего вся сумма задолженности будет взыскиваться с работающих членов его семьи.

3. Пеня за просрочку начисляется с 1 числа следующего за оплачиваемым месяца в размере 0,1 процента от суммы платежа».

Используя персональные компьютеры, выполните следующие задания:

3. Отредактируйте документы.

Заявление на имя
директора Федорова З.П.
от Никифоровой М.И.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, Никифорова Мария Ивановна, проживающая в г. Саратове, ул. Рахова, д. 10, кв. 116, прошу вас принять меня на конкурсной основе на 1 курс в юридический колледж.

Как написать заявление?

Что такое заявление?

Под заявлением принято считать официальное обращение гражданина в различные административные органы, к должностным лицам с просьбой о содействии или помощи в реализации прав и свобод самого гражданина, или же напротив, об их нарушении. Без заявления вы не сможете зарегистрировать брак, детей, имущество, обратиться в полицию, взять кредит и так далее. Другими словами, заявление является неотъемлемой частью современного общества и пишется исключительно в интересах самого гражданина, потому как заявлением подтверждается факт обращения человека его в ту или иную организацию и помогает контролировать сроки процесс обработки вашего обращения.

Если вы не знаете, как правильно написать заявление, вам будет сложно отстоять или получить какие-либо права. Письменные заявления гарантируют, что ваше обращение не останется незамеченным или забытым, как устная просьба. В любом случае ваше обращение будет рассмотрено, и вы получите официальный ответ, в независимости от того, будет ли решение положительным или отрицательным.

Как написать заявление правильно?

Прежде всего, хочется обратить внимание на то, что заявление можно написать и в произвольной форме, но так как этот документ все-таки является официальным, просторечные выражения в нем будут выглядеть неуместно. Более того, правильное и грамотно составленное заявление, свидетельствует о том, что человек вы юридически образованный и просвещенный в подобных делах. А это, в свою очередь, повышает шансы на

то, что к вашему обращению отнесутся с большей серьезностью и на общий исход дела.

Образец или порядок составления заявления вы можете найти в любом подходящем учебнике или в интернете, что проще в наше время. Но в большинстве случаев это схематические шаблоны без указания, тех нюансов, которые мы сейчас рассмотрим:

1. Заявление можно написать обычной ручкой на листе бумаги любого формата или набрать текст заявления на компьютере, но подпись в любом случае должна быть обязательно собственноручной.
2. В правом верхнем углу, шириной приблизительно на четверть ширина листа пишется «шапка». Прежде всего, пишется наименование организации, в которую вы обращаетесь или должность/звание адресата в дательном падеже. Сначала пишется должность, затем фамилия, имя отчество. Например, «В суд №2 г. Петропавловск...» или «Директору ТОО...». Справа оставьте отступ в 5 -10 мм, соблюдайте отступы последующих строк в шапке такими же. Данные автора – должность (в случае необходимости), фамилия, имя, отчество - пишется с новой строки с тем же отступом, в родительном падеже. Далее укажите место жительства (пример «от Иванова Г. П., проживающего по адресу: г. Комарово, ул. Мира, д. 7, кв.12). Обращаем ваше внимание на то, что слово «от» нужно писать с маленькой буквы. В конце предложения точки не ставятся.
3. Строкой ниже посередине листа пишете с маленькой буквы слово «заявление», ставите точку.
4. В следующей строке с обычным отступом, с красной строки, большой буквы пишете свое обращение. Обычно, со слова «Прошу...». Постарайтесь сформулировать свою просьбу четко и понятно, без лишних подробностей. В таком случае увеличивается шанс, что ваше заявление будет рассмотрено, понято и не вызовет раздражения должностного лица.
5. После изложения вашей просьбы, в случае необходимости, составьте список всех прилагаемых документов.
6. Далее внизу поставьте дату и подпись.

Задание 4. Найти ошибки в заявлениях, исправить их.

1)

Директору библиотеки
Саратовского социально-экономического
университета
Ивановой О.И.
от студента 2 курса
Борисова Игоря

ЗАЯВЛЕНИЕ

Уважаемая Ольга Ивановна!

К вам обращается студент 2 курса Борисов Игорь по такому вопросу. Я сейчас пишу курсовую работу по издательскому делу. Прошу вас разрешить мне посетить отдел редких книг и немного с ними поработать. Очень прошу не отказать в моей просьбе и подписываюсь.

Борисов Игорь

2 апреля 2018 г.

2)

Директору фирмы «Заря»
Ю.П. Афанасьеву
от С.П.
Комова

Заявление.

Настоятельно прошу Вас дать мне отгул на 28.12.2005 в связи с причинами личного характера.

24.12.2005
Комов С.П.

Задание 5. Напишите заявления:

а) с просьбой разрешить Вам академический отпуск; б) с просьбой принять Вас на работу; в) с просьбой выдать Вам материальную помощь.

Практическое занятие № 17. Оформление распорядительных документов, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель практического занятия - изучить и научиться оформлять основные виды распорядительных документов.

Распорядительные документы – это документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов деятельности организации; они регулируют и координируют деятельность, позволяют органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач.

С точки зрения порядка разрешения вопросов (принятия решений) все распорядительные документы делятся на две группы:

- 1) документы, издаваемые в условиях коллегиальности:
 - постановление;
 - решение;
 - протокол;
- 2) документы, издаваемые в условиях единоличного принятия решений:
 - приказ;
 - распоряжение;
 - указание.

Этапы подготовки распорядительных документов:

1. Выбор вида распорядительного документа.
2. Сбор и анализ информации для выработки управленческого решения.
3. Подготовка проекта распорядительного документа.
4. Согласование проекта документа (визирование или внешнее согласование).
5. Доработка проекта распорядительного документа по замечаниям, окончательное оформление проекта документа на бланке организации.
6. Подписание распорядительного документа руководителем.
7. Доведение распорядительного документа до исполнителей.

Решение – это правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности.

Текст решения состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной, разделенных словом "РЕШИЛ" ("РЕШИЛА", "РЕШИЛО", "РЕШИЛИ"). Распорядительная часть излагается пунктами. Проект решения должен быть согласован со всеми заинтересованными структурными подразделениями и организациями. Обязательна процедура юридической экспертизы проектов решений. Решения подписываются председателем и секретарем коллегиального органа. Датой решения является дата проведения заседания коллегиального органа, на котором оно было принято. Решение оформляются на бланке решения (бланк конкретного вида документа).

Обязательными реквизитами решения являются: наименование организации, название вида документа, дата и регистрационный номер документа, место составления или издания.

Постановление – это правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности, а также представительными и коллегиальными исполнительными органами субъектов Российской Федерации в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил.

Порядок составления и оформления постановлений в целом аналогичен порядку оформления решений. Различия заключаются в следующем: распорядительная часть отделяется от констатирующей словом "ПОСТАНОВЛЯЕТ" или "ПОСТАНОВИЛИ" (в совместных постановлениях двух или более организаций). Постановления оформляются на бланке постановления.

Обязательными реквизитами постановления являются: наименование организации, название вида документа, дата и регистрационный номер документа, место составления или издания, заголовок к тексту, подпись.

Протокол – документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Обязательному протоколированию подлежат заседания постоянно действующих и временных коллегиальных органов (коллегии федеральных органов исполнительной власти, собрания трудовых коллективов, собрания акционеров, заседания советов директоров и др.).

В протоколе отражаются все мнения по рассматриваемым вопросам и все принятые решения. Протокол ведет секретарь или другое назначенное лицо. За правильность записей в протоколе отвечают председатель и секретарь, ведущие заседания.

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.

Вводная часть оформляется единообразно в полной и краткой формах протокола. В ней указываются фамилии председателя и секретаря, фамилии или общее количество участников заседания и приглашенных лиц (если участников много, рядом с указанием их количества делается отметка – "Список участников прилагается"), повестка дня. Основная часть текста протокола по каждому вопросу повестки дня строится по схеме: СЛУШАЛИ... ВЫСТУПИЛИ... ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)...

Протокол заседания подписывают председатель и секретарь. Датой протокола является дата события (заседания, совещания и т.д.). Протокол оформляется на бланке протокола.

Обязательными реквизитами протокола являются: наименование организации, наименование вида документа, дата и регистрационный номер, место составления или издания, заголовок к тексту, подписи.

Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем организации (его структурного подразделения), действующим на основании единоначалия в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц, независимо от подчиненности.

Заголовок является обязательным реквизитом приказа. Текст приказа излагают от первого лица единственного числа («приказываю»). Текст приказа состоит из двух частей: констатирующей (преамбулы) и распорядительной.

До представления на подпись проект приказа визируется всеми заинтересованными подразделениями и должностными лицами. Приказы подписывают руководитель организации или его заместитель, официально исполняющий обязанности руководителя во время его длительного отсутствия (командировка, отпуск, болезнь). Приказы оформляются на бланке приказа.

Обязательными реквизитами приказа являются: наименование организации, название вида документа, дата и регистрационный номер документа, место составления или издания, заголовок к тексту, подпись, визы согласования документа.

Распоряжение – правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом, коллегиального органа государственного управления в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга организаций, должностных лиц и граждан.

Порядок составления и оформления распоряжений в целом аналогичен порядку оформления приказов по основной деятельности организации. Различия заключаются в следующем: распорядительная часть отделяется от констатирующей словом «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ». Распоряжения оформляются на бланке распоряжения.

Обязательными реквизитами распоряжения являются: наименование организации, название вида документа, дата и регистрационный номер документа, место составления или издания, заголовок к тексту, подпись, визы согласования документа.

Указание – правовой акт, издаваемый органом государственного управления, преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций других актов данного органа и вышестоящих органов управления.

В целом указания составляются и оформляются аналогично приказам, но ключевыми словами в тексте указания могут быть: «ОБЯЗЫВАЮ» или «ПРЕДЛАГАЮ» – в зависимости от содержания указания.

Если указания рассылаются в подведомственные организации с целью доведения до них норм общего характера или иных сведений, они оформляются на общем бланке с угловым расположением реквизитов и оформлением в правом верхнем углу реквизита «Адресат».

Обязательными реквизитами указания являются: наименование организации, название вида документа, дата и регистрационный номер документа, место составления или издания, заголовок к тексту, подпись, визы согласования документа.

1. *Практическое задание.* Оформить распорядительный документ (по вариантам) с помощью персонального компьютера на бланке организации (АНПОО МВЕК).

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4	Вариант 5	Вариант 6
Постановление	Решение	Приказ	Распоряжение	Указание	Протокол

Практическое занятие № 18. Оформление информационно-справочной документации, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель практического занятия – изучить особенности содержания и структуры информационно-справочных документов, научиться их оформлять.

Информационно-справочные документы сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия. Они не содержат поручений, не обязывают выполнять поручения. Документы этой системы играют служебную роль по отношению к организационно-правовым и распорядительным документам: передача информации от одного адресата к другому или фиксация каких-либо информационных сведений.

К группе информационно-справочных документов относятся:

- письмо (в том числе электронное письмо);
- докладная (служебная) записка;
- объяснительная записка;
- справка;
- акт;
- телеграмма, телефонограмма, факсограмма;
- веб-документы;
- заявление, сводка, заключение, отзыв, перечень, список и др.

Докладная записка – документ, адресованный руководителю вышестоящей организации, руководителю подразделения или организации и излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя. Обычно докладная записка информирует руководство об имевших место событиях, фактах, явлениях, сложившейся ситуации, требующих принятия решения.

Докладная записка может быть внешней или внутренней.

Текст докладной записки состоит из двух или трех смысловых частей:

- 1 часть: излагаются причины, факты или события, послужившие поводом для ее написания;
- 2 часть: анализируется сложившаяся ситуация и приводятся возможные варианты решения (может отсутствовать);
- 3 часть: содержатся выводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять.

Внутреннюю докладную записку подписывают составитель (если она представляется руководителю подразделения) или руководитель подразделения (если она представляется руководителю организации);

внешнюю докладную записку подписывает руководитель организации. Датой докладной записки является дата ее составления и подписания.

Обязательными реквизитами докладной записки являются: наименование организации(для внутренней – наименование структурного подразделения), наименование вида документа, дата и регистрационный номер, место составления(для внешней докладной записки), адресат, заголовок к тексту, подпись.

Объяснительная записка: 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта); 2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

Текст объяснительной записки состоит из двух частей: первая часть содержит факты, послужившие поводом к ее написанию, вторая – причины, объясняющие сложившуюся ситуацию.

Отличие объяснительной записки от докладной записки заключается в отсутствии смысловой части, в которой излагаются выводы и предложения.

Объяснительную записку подписывает ее составитель. Датой объяснительной записки является дата ее составления и подписания.

Объяснительные записки, сопровождающие основной документ (план, отчет), поясняющие содержание отдельных положений основного документа, оформляются на общем бланке организации. Объяснительные записки, отражающие какие-либо происшествия, сложившиеся ситуации, оформляются на стандартном листе бумаге и адресуются конкретному должностному лицу.

Обязательными реквизитами объяснительной записки являются: наименование организации, наименование вида документа, дата, регистрационный номер, место составления, заголовок к тексту, адресат, подпись.

Акт – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.

Акты составляются коллегиально (не менее двух составителей). Главное при составлении акта – установление фактического состояния дел и объективное отражение в акте.

Текст акта состоит из двух частей: вводной и основной (констатирующей). Вводная часть строится по схеме: основание – составлен комиссией – председатель – члены комиссии – присутствовали (если акт составлен в чьем-то присутствии). В основной части излагаются сущность, характер, методы и сроки проделанной работы, установленные факты, а также выводы, предложения и заключения.

Акт считается принятым и вступает в действие после его подписания всеми членами комиссии или всеми лицами, участвовавшими в его составлении. Акт оформляется на общем бланке организации или на специальном бланке акта.

Обязательными реквизитами акта являются: наименование организации, наименование вида документа, дата и регистрационный номер, место составления или издания, заголовок к тексту, подписи, в необходимых случаях – гриф утверждения(акты, требующие утверждения, должны быть включены в список документов, подлежащих утверждению).

Справка: 1) документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий; 2) документ, подтверждающий факты биографического или служебного характера.

Справки могут быть внешними и внутренними. Внешние справки составляются для представления в другую (как правило, вышестоящую) организацию, внутренние справки – для представления руководству организации или на рассмотрение коллегиального органа. Внешние справки оформляются на общем бланке организации (или бланке справки) аналогично внешним докладным запискам, внутренние – на стандартном листе бумаги аналогично внутренней докладной записке с теми же реквизитами.

Текст справки, как правило, состоит из двух частей: в первой излагаются факты, послужившие основанием или поводом для ее составления (может отсутствовать), во второй приводятся конкретные сведения, отражающие существо вопроса. Внешние справки подписывает руководитель организации или его заместитель. Справку, содержащую сведения финансового характера, подписывают руководитель организации и главный бухгалтер и заверяют печатью. Внутренние справки подписываются руководителем структурного подразделения или специалистом-составителем.

Обязательными реквизитами справки являются: наименование организации (для внутренней – наименование структурного подразделения), наименование вида документа, дата и регистрационный номер, место составления (для внешней справки), адресат, заголовок к тексту(для справки, оформленной на формате А4), подпись, оттиск печати(для справки биографического и финансового характера).

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложения лица (лиц) учреждению или должностному лицу.

Заявление адресуется конкретному должностному лицу (руководителю организации, его заместителю или руководителю структурного подразделения). Заявление оформляется на стандартном листе бумаги.

Текст любого заявления начинается с существа вопроса, обращения (прошу перевести..., прошу проверить состояние ...), затем идет детализация затронутого вопроса. Форма изложения свободная.

Заявление подписывается автором и передается (направляется) для принятия решения. Решение руководства выражается резолюцией.

Обязательными реквизитами заявления являются: наименование вида документа, дата, регистрационный номер, адресат, фамилия, должность заявителя и подразделение, в котором он работает (для сотрудника

организации), или адрес заявителя: полный домашний адрес, телефон (для автора заявления, не являющимся сотрудником организации), подпись.

Заключение – документ, содержащий мнение, вывод учреждения, комиссии, специалиста по какому-либо документу или вопросу.

Заключения составляются на проекты положений, постановлений, инструкций, на научные работы (отчеты, статьи, диссертации, дипломные проекты) и др.

Заключение должно иметь заголовок с указанием названия документа или вопроса, на который оно подготовлено, и текст, состоящий из двух частей. В первой части даются краткое изложение существа вопроса, анализ основных положений или предложений и общая оценка документа или вопроса. Во второй части должны излагаться конкретные замечания по существу рассматриваемого вопроса или документа.

Заключение может быть оформлено на общем бланке организации (если оно подписывается руководителем организации или его заместителями) или на стандартных листах бумаги (если заключение подписывается специалистом организации или группой специалистов организации).

Обязательными реквизитами заключения являются: наименование вида документа, дата и регистрационный номер, место составления, заголовок к тексту, подпись, оттиск печати (при составлении заключения на стандартном листе бумаги).

Отзыв – документ, содержащий мнение учреждения или специалиста по поводу какой-либо работы.

Подготовка отзыва должна производиться в соответствии с порядком подготовки и оформления заключения.

Обязательными реквизитами отзыва являются: наименование вида документа, дата и регистрационный номер, место составления, заголовок к тексту, подпись, оттиск печати (при составлении отзыва на стандартном листе бумаги).

Письмо – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

Письма подписываются руководителем организации, его заместителями в рамках предоставленной им компетенции, а также руководителями самостоятельных структурных подразделений, если им предоставлено это право. Письмо должно иметь отметку об исполнителе, которая проставляется в нижней части листа, под подписью руководителя. Датой письма является дата его подписания. Письма составляются на бланках писем.

Обязательными реквизитами письма являются: наименование организации, справочные данные об организации, код организации, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица, идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет, дата, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и

дату, адресат, заголовок к тексту (при составлении письма на бланке формата А4), подпись, отметка об исполнителе, в сопроводительных письмах – отметка о наличии приложений, в гарантийных письмах – оттиск печати.

Письмо-извещение – служебное письмо, информирующее о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т.п.).

Обязательными реквизитами письма-извещения являются: наименование организации, справочные данные об организации, код организации, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица, идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту (при составлении письма на бланке формата А4), подпись, отметка об исполнителе.

Письмо-предложение – служебное письмо, направляемое потенциальному партнеру с предложением о сотрудничестве в различной форме. В коммерческой деятельности используется как коммерческое предложение.

Обязательными реквизитами письма-предложения являются: реквизиты письма-извещения + адресат.

Письмо-подтверждение – служебное письмо, в котором адресат подтверждает получение сведений, документов или других материалов, ранее достигнутые договоренности, намерения и т.п.

Обязательными реквизитами письма-подтверждения являются: реквизиты письма-извещения + ссылка на регистрационный номер и дату + адресат.

Письмо-просьба – служебное письмо, цель которого – получение информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору.

Обязательными реквизитами письма-просьбы являются: реквизиты письма-извещения + адресат.

Информационное письмо – служебное письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.

Обязательными реквизитами информационного письма являются: реквизиты письма-извещения + адресат.

Сопроводительное письмо – служебное письмо, используемое для отправки документов, не имеющих адресной части.

Обязательными реквизитами сопроводительного письма являются: реквизиты письма-извещения + адресат + отметка о наличии приложений.

Задания

1. *Практическое задание.* Оформить информационно-справочные документы (по вариантам) с помощью персонального компьютера на бланке организации (АНПО МВЕК).

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4	Вариант 5	Вариант 6
Докладная	Объяснительная	Акт	Справка	Заключение	Заявление

записка	я записка			(или отзыв)	
Письмо-извещение	Письмо-предложение	Письмо-подтверждение	Письмо-просьба	Информационное письмо	Сопроводительное

Практическое занятие № 19. Оформление организационной документации, кол-во час.1

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель практического занятия – изучить и сформировать умение составлять основные виды организационных документов.

Организационные документы (ОД) предприятия регламентируют задачи и функции организации, структуру, механизм организации работы, права, обязанности, ответственность руководства, структурных подразделений и сотрудников.

В состав организационных документов включают:

- устав организации;
- положение об организации;
- положение о структурном подразделении;
- должностная инструкция;
- структура и штатная численность;
- штатное расписание;
- инструкция организационно-методического назначения (по направлениям деятельности);
- правила;
- договор.

ОД оформляются на общем бланке организации. Датой ОД является дата утверждения. Они утверждаются руководителем организации или её структурного подразделения либо вышестоящей организацией.

ОД имеют сложную структуру текста. Констатирующей частью текста является раздел «Общие положения», в котором указываются основания для разработки, основное назначение организационного документа, сфера его распространения, ответственность за нарушение установленных правил и технологий.

Основной текст ОД делится на главы, пункты и подпункты. Главы должны иметь названия. Главы нумеруются римскими цифрами. Нумерация пунктов и подпунктов – арабскими цифрами.

ОД относятся к бессрочным документам и действуют до их отмены или замены новыми. Имеется возможность вносить в них изменения и

дополнения в тех случаях, когда нет необходимости перерабатывать весь документ.

Устав организации – правовой акт, определяющий его структуру, функции и права предприятия, организации, учреждения.

Возможные разделы устава:

- I. Общие положения.
- II. Акционерный капитал (уставный капитал).
- III. Порядок деятельности.
- IV. Управление.
- V. Учет и отчетность; распределение прибыли.
- VI. Прочие накопления.
- VII. Прекращение деятельности.

Устав утверждается его учредителями (участниками), собранием акционеров (для негосударственной организации), вышестоящим учреждением (для государственной организации).

Положение об организации – организационно-правовой документ, на основании которого действуют государственные бюджетные организации.

Обязательными реквизитами Положения об организации являются: наименование вышестоящего органа, наименование организации, наименование вида документа, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения, оттиск печати.

Положение о структурном подразделении – это правовой акт, устанавливающий статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений.

Не существует нормативно установленных требований к содержанию положения о подразделении. Текст положения о подразделении может включать следующие разделы:

- 1. Общие положения.
- 2. Цели и задачи.
- 3. Функции.
- 4. Права и обязанности.
- 5. Руководство.
- 6. Взаимоотношения.
- 7. Контроль, проверка, ревизия деятельности
- 8. Реорганизация и ликвидация.

Положения о структурных подразделениях визируются руководителем службы кадров, юристом, заместителем руководителя организации, курирующим данное подразделение, а также руководителями других структурных подразделений, с которыми данное подразделение взаимодействует в работе.

Обязательными реквизитами положения о структурном подразделении являются: наименование организации, наименование вида документа, дата и номер документа(при непосредственном утверждении руководителем), место

составления, заголовок к тексту, подпись, визы согласования документа, гриф утверждения.

Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности и обеспечивающий условия для его эффективной работы.

Должностные инструкции разрабатываются на все должности, которые предусмотрены штатным расписанием, кроме должности руководителя подразделения, деятельность которого регламентирует положение о подразделении. Текст должностной инструкции, как правило, состоит из следующих разделов:

1. Общие положения.
2. Должностные обязанности.
3. Права.
4. Ответственность.
5. Взаимоотношения.

Должностную инструкцию подписывает руководитель структурного подразделения и утверждает руководитель (заместитель руководителя) организации – куратор данного подразделения. Визируют должностные инструкции руководители заинтересованных подразделений и юридической службы (юрист), а также другие должностные лица, от действий которых может зависеть ее выполнение. Датой должностной инструкции является дата ее утверждения. После утверждения должностная инструкция передается работнику, который проставляет на ней ознакомительную визу.

Обязательными реквизитами должностной инструкции являются: наименование организации, дата, номер документа (при непосредственном утверждении руководителем), место составления, заголовок к тексту, визы согласования, подпись, гриф утверждения.

Структура и штатная численность – документ, в котором закрепляется состав подразделений (отделов, служб) и наименование должностей и их число по подразделениям.

Обычно этот документ утверждают на год, и если в течение года в него вносят изменения, то их утверждают приказом руководителя. Документ подписывается руководителем кадровой службы, визируется главным бухгалтером, заместителем руководителя организации и утверждается руководителем организации с проставлением печати.

Штатное расписание – перечень должностей в учреждении (организации) с указанием их количества и размеров должностных окладов.

Штатное расписание визируется руководителями подразделений, подписывается руководителем кадровой службы и главным бухгалтером, утверждается приказом (распоряжением), подписанным руководителем организации или уполномоченным им на это лицом.

Изменения в штатное расписание вносятся приказом руководителя организации «О внесении изменений в штатное расписание».

Форма штатного расписания (форма Т-3 в Альбоме форм первичной учетной документации) утверждена постановлением Госкомстата России от 5 января 2004 г. № 1. Эту унифицированную форму штатного расписания должны использовать все организации независимо от формы собственности, осуществляющие деятельность на территории Российской Федерации.

Инструкция – правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан.

Текст инструкции состоит из разделов, имеющих заголовки и разделяемых на пункты и подпункты, нумеруемые арабскими цифрами. Текст инструкции должен начинаться с раздела «Общие положения», в котором излагаются цели и причины издания документа, область распространения, основания для разработки, дата ввода данной инструкции в действие, а так же возможная отмена ранее действующей инструкции и другие общие сведения.

По стилю изложения инструкция носит распорядительный характер. В тексте инструкции используются слова "должен", "следует", "необходимо", "не допускается", "запрещается" и т.п.

Инструкция подписывается руководителем структурного подразделения, разработавшим ее, и утверждается руководителем организации. В процессе подготовки инструкции визируются руководителями всех заинтересованных подразделений, юрисконсультom, заместителем руководителя, курирующим то направление деятельности, которого касается содержания инструкции.

Правила – правовой акт, устанавливающий обязательные для выполнения нормы и требования.

Текст Правил внутреннего трудового распорядка, например, обычно состоит из следующих разделов:

1. Общие положения.
2. Порядок приема, перевода и увольнения работников.
3. Основные обязанности работников.
4. Основные обязанности администрации.
5. Рабочее время и его использование.
6. Поощрения за успехи в работе.
7. Взыскания за нарушения трудовой дисциплины.
8. Внутриобъектный режим.

Правила внутреннего трудового распорядка разрабатываются кадровой службой и согласуются с юридической службой, бухгалтерией, а также службой охраны предприятия, утверждаются руководителем организации.

Договор – соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Учредительный договор – это договор, в котором стороны (учредители) обязуются создать юридическое лицо и определяют порядок совместной

деятельности по его созданию, условия передачи ему своего имущества и участия в его деятельности. В договоре определены также условия и порядок распределения между участниками прибыли и убытков, управления деятельностью юридического лица, выхода учредителей (участников) из его состава.

Коллективный договор заключается между работодателем и коллективом работников организации, он определяет условия труда, обязанности сторон, социальные гарантии работников и т.д.

Трудовой договор – соглашение, устанавливающие взаимоотношения, права и обязанности работодателя и работника организации.

Практическое задание. Оформить организационный документ (по вариантам) с помощью персонального компьютера на бланке организации (АНПО МВЕК)

<i>Вариант 1</i>	<i>Вариант 2</i>	<i>Вариант 3</i>
Устав организации (положении об организации)	Положении о структурном подразделении (отделе маркетинга и рекламы)	Должностная инструкция руководителя отдела маркетинга и рекламы

Практическое занятие № 20. Оформление документации по личному составу, кол-во час.1

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Контрольные вопросы при допуске к занятию:

1. Что такое трудовой договор (контракт)?
2. Между кем заключается трудовой договор? В какой форме?
3. Реквизиты трудового договора
4. На кого и кем заполняется личная карточка формы Т-2? На основании, каких документов составляется?
5. Что такое автобиография?
6. Форма изложения автобиографии
7. В каком порядке даются сведения в автобиографии?
8. Основные реквизиты автобиографии?
9. Характеристика—это...
10. Реквизиты характеристики
11. Перечислите части характеристики и дайте необходимые пояснения
12. Что такое анкета работника?
13. Кем заполняется анкета?

- 14.Резюме– это документ...
- 15.Перечислите особенности составления резюме
- 16.Позиции текста резюме
- 17.Какие документы входят в личное дело работника?
- 18.Что такое трудовая книжка?
- 19.Каким документом регламентируется порядок заполнения трудовых книжек?
- 20.Какие сведения вносятся в трудовую книжку?
- 21.Кем она заверяется и для чего необходима?
- 22.На основании, какого документа вносятся сведения в трудовую книжку?

Используя персональные компьютеры, выполните следующие задания:
Практические задания:

1. Составьте доверенность на Кузьмичову Ксению Ксенофоновну о том, что она доверяет Решетникову Ренату Робертовичу получить в кассе бухгалтерского отдела ЗАО «РАИ» заработную плату за сентябрь 2022 года. Остальные данные укажите самостоятельно.
2. Составьте характеристику-рекомендацию на студента вашей группы для его трудоустройства специалистом по рекламе в сеть магазинов оптики «Кругозор».

II. Общие рекомендации

По всем вопросам, связанным с изучением дисциплины (включая самостоятельную работу), консультироваться с преподавателем.

III. Контроль и оценка результатов

Оценка за выполнение практической работы выставляется по пятибалльной системе и учитывается как показатель текущей успеваемости студента.

Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений		Критерии оценки результата
балл (оценка)	вербальный аналог	
5	отлично	Представленные работы высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с

		освоенным материалом сформированы, выполнены все предусмотренные практической работой задания.
4	хорошо	Уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные практической работой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.
3	удовлетворительно	Уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных практической работой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
2	не удовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных практической работой заданий не выполнено.