



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 организации и методическому сопровождению
самостоятельной работы студентов**

при изучении учебной дисциплины

ОП.06 Деловое общение

по специальности

42.02.01 Реклама

2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ И ОРГАНИЗАЦИИ

САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1.1. Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы обучающихся разработаны согласно Федеральному закону Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"; Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования (по специальности); Приказу Минпросвещения России от 24.08.2022 N 762 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования", Положения об организации самостоятельной работы студентов, Методических рекомендаций по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов СПО.

1.2. Обоснование расчета времени, затрачиваемого на выполнение внеаудиторной самостоятельной работы обучающимися:

Преподаватель эмпирически определяет затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания: на основании наблюдений за выполнением обучающимися аудиторной работы, опроса обучающихся о затратах времени на то или иное задание, хронометража собственных затрат на решение той или иной задачи из расчета уровня знаний и умений студентов. По совокупности затрачиваемых усилий и в зависимости от трудоемкости выполняемых заданий, определяется количество часов на выполнение каждого задания по самостоятельной работе. По совокупности заданий определяется объем времени на внеаудиторную самостоятельную работу по каждой теме и в целом по учебной дисциплине.

2. ВИДЫ И ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ.

2.1. Учебной дисциплиной ОП.06 Деловое общение предусмотрен следующий объем самостоятельной работы обучающихся:

Вид самостоятельной работы студентов	Объем часов
Внеаудиторная самостоятельная работа	26

2.2. Формы самостоятельной работы, виды заданий по учебным темам:

Самостоятельная работа №1. Сущность и основные характеристики общения, кол-во час.1

1. Задание: подготовиться к устному опросу.

Вопросы для устного опроса:

Общение.

Виды и уровни общения.

Коммуникативная сторона общения.

Перцептивная сторона общения.

Интерактивная сторона общения.
Барьеры общения.
Структура коммуникативного акта.

Самостоятельная работа №2. Вербальное общение, кол-во час.1

1.Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513114> - с. 13-28 (Тема: Раздел I. Основные аспекты деловой коммуникации: культура речи, риторика, письменные формы общения).

Общие рекомендации:

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Задания по составлению конспекта, как вида внеаудиторной самостоятельной работы, вносятся в карту самостоятельной работы в динамике учебного процесса по мере необходимости или планируется в начале изучения дисциплины.

Роль преподавателя:

- усилить мотивацию к выполнению задания подбором интересной темы;
- консультирование при затруднениях.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- записывать только то, что хорошо уяснил;
- выделять ключевые слова и понятия;
- заменять сложные развёрнутые обороты текста более лаконичными (свертывание);
- разработать и применять свою систему условных сокращений.

Рекомендации по оформлению работы:

1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и его выходные данные.
2. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.
3. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.
4. Соблюдать правила цитирования - цитату заключать в кавычки, давать ссылку на источник с указанием страницы.

Критерии оценки работы студента:

- содержательность конспекта, соответствие плану;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;
- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения;
- конспект сдан в срок.

2.Подготовьте устные сообщения на темы:

Вербальные средства общения, их особенности.

Понятие русского литературного языка.

Некодифицированные формы национального языка.

Понятие профессионального жаргона.

Характерные черты официально-делового стиля.

Общие рекомендации:

Сообщения – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по предложенному вопросу.

Самостоятельная работа №3. Невербальное общение, кол-во час.3

1.Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513114> — с. 211-231 (Тема: Невербальные средства делового взаимодействия).

2.Подготовьте устные сообщения на темы:

Особенности невербального общения.

Виды жестов.

Взаимное расположение собеседников.

Позы и движения партнеров.

Визуальный контакт.

Характеристика личностных качеств, влияющих на общение.

Влияние типа темперамента на эффективность общения.

3. Подготовка к практическому занятию № 3 – просмотреть видеоматериалы (например,

- 1) Фрагмент из сериала «Интерны»;
- 2) Фрагмент из фильма «Невидимый гость»;
- 3) Фрагмент из фильма «Лучшее предложение».
- 4) Фрагмент из фильма «Дьявол носит «Прадо»»;
- 5) Фрагмент из фильма «Завтрак у папы»

или другие).

Самостоятельная работа № 4. Специфика и формы делового общения. Регламентированность делового общения, кол-во час.2

1.Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513382> . — с. 162-183 (Тема: Этика делового взаимодействия).

2.Темы для устных сообщений:

Виды делового общения.

Коммуникативные позиции в деловом общении (открытая, закрытая, отстраненная).

Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении.
Функции делового общения.

3.Интервьюирование.

1. Выбрать делового человека (известного вам и доступного для общения).
2. Провести беседу с выбранным испытуемым по следующим вопросам:
 - 1) Считает ли сам интервьюер себя деловым человеком? Почему?
 - 2) Кто/ что позволило / помогло ему стать таким, каким он является сейчас?
 - 3) В чем, по его мнению, заключается секрет его успеха?
 - 4) Какими личностными качествами нужно обладать, чтобы добиться успеха в современном деловом мире?
 - 5) Как он относится к своим деловым партнерам?
 - 6) Какие стратегии взаимодействия с деловыми партнерами он считает успешными и неуспешными?
3. Зафиксировать основное содержание ответов. Составить короткий отчет.

Самостоятельная работа № 5 Деловая беседа, кол-во час.1

1.Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513382> — С. 7-19 (Тема: Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний).

Самостоятельная работа № 6 Подготовка и проведение делового совещания, кол-во час.1

1.Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513382> — С. 20-37 (Тема: Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний).

Самостоятельная работа №7 Деловое письмо, отправляемое по электронной почте, кол-во час.1

1.Задание:

Составление текста делового письма:

Отправить *фамилия и инициалы преподавателя* по электронной почте деловое письмо с приглашением ее как тренера для обучения Вашего персонала технологии холодных продаж по телефону. Адрес электронной почты: (*адрес электронной почты преподавателя*).

Самостоятельная работа № 8. Деловой разговор по телефону, кол-во час.1

1.Задание:

Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513673> — С. 162-172 (Тема: Деловая беседа по телефону).

Самостоятельная работа № 9. Требования, предъявляемые к составлению автобиографии и резюме, кол-во час.1

1.Задание: досоставить автобиографию и резюме.

Самостоятельная работа № 10. Понятие этики делового общения. Внешний вид. Речевой этикет. Правила поведения в регламентированном пространстве, кол-во час.2.

1.Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513382> — С. 187 – 208 (Тема: **Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия**).

2.Подготовьте презентации на темы:

1. Внешний вид деловой женщины
2. Внешний вид делового мужчины.

3. Правила поведения в регламентированном пространстве: поведение на совещании, на новогоднем корпоративе, на юбилее руководителя.

Самостоятельная работа № 11. Деловая этика руководителя, кол-во час.1

Задание: письменно объясните, как Вы будете поступать в каждой из 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?

Самостоятельная работа № 12. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях, кол-во час.1

1.Задание:

Законспектируйте материал:

Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/512479> — С. 25-41 (Тема: Коллектив и личность).

Самостоятельная работа № 13. Конфликты и их ликвидация, кол-во час.1

1.Задание:

Законспектируйте материал:

Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/512479> . — С. 41-82 (Тема: **Психологическая совместимость и конфликты**).

2.Задание:

Темы для устных сообщений:

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

Самостоятельная работа № 14. Особенности делового общения в странах мира, кол-во час.1

1.Задание:

Законспектируйте материал:

Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513673> — С. 278-296 (Тема: **Обоснование различий в общении между бизнесменами разных стран**).

2. Темы устных сообщений:

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.

Самостоятельная работа №15. Барьеры делового общения, кол-во час.1

1.Задание:

Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/513382> — С. 129-149 (Тема: **Перцептивная функция делового общения**).

2.Темы для устных сообщений:

Пространственные барьеры.

Временные барьеры.

Эргономические барьеры.

Физиологические барьеры.

Психологические барьеры.

Социальные барьеры.

Правовые барьеры.

Лингвистические барьеры.

Этнокультурные барьеры.

Атрибутивные барьеры.

Самостоятельная работа №16. Способы манипуляции в деловом общении, кол-во час.1

1.Задание:

Законспектируйте материал:

Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/512479> — С. 130-149 (Тема: **Психологическое воздействие и манипулирование**).

2.Задание:

Темы устных сообщений:

1.Предпосылки манипуляции.

2.Манипуляционные технологии.

3. Противодействие манипулированию.

Самостоятельная работа № 17. Документационное обеспечение делового общения, кол-во час.1

1.Задание:

Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/511193> — С. 33-60 (Тема: **Язык официально-делового общения**).

2.Подготовьте ответы на вопросы (с последующим их обсуждением):

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?

Самостоятельная работа № 18. Документирование управленческой деятельности, кол-во час.1

1.Задание:

Законспектируйте материал:

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/511193> — С.61-88 (Тема: **Письменные формы деловой коммуникации**).

2.Подготовить ответы на устные сообщения:

- 1.Виды и стили документов.
- 2.Источники регламентации деловых документов.
3. Общие особенности разработки и правила оформления деловых документов.

Самостоятельная работа № 19. Оформление распорядительных документов, кол-во час.1

Задание:

Составьте распорядительные документы (приказ о выходе сотрудников фирмы на субботник, распоряжение о работе в праздничные дни).

Самостоятельная работа № 20. Оформление информационно-справочной документации, кол-во час.1

1.Задание:

Составьте протокол совещания.

Сценарий совещания

Ген. директор: Здравствуйте, уважаемые коллеги! Я рад приветствовать вас на нашем совещании. Я вижу, что вы все в приподнятом настроении, и это замечательно! Пожалуй, тогда начнем!? И для начала разрешите представить вам нового начальника отдела маркетинга – Васину Ольгу Андреевну. Мы хотим вам пожелать удачи, терпения на этом нелегком пути начальника отдела. Ждем от вас продуктивной работы и надеемся, что вы быстро вольетесь в нас дружный коллектив. Пожалуйста, присаживайтесь. Тогда перейдем непосредственно к работе. Повестка дня у нас сегодня не большая, мы с вами рассмотрим всего 1 вопрос. Но зато очень важный и значимый. В последнее время у нас на предприятии резко повысилась текучесть кадров. И сегодня я бы хотел обсудить пути выхода из сложившейся ситуации. Поподробнее рассмотреть проблему мотивации наших сотрудников. И более точно охарактеризует сложившуюся ситуацию начальник отдела кадров Светлана Андреевна Косаленкова.

Начальник отдела кадров: Уважаемые коллеги, как сказал Сергей Сергеевич, в последнее время у нас резко повысилась текучесть кадров. На сегодняшний день она составляет практически 20 %, при норме в 5 %. От нас уходят сотрудники, проработавшие не один год в нашей компании. Очень показательный пример, буквально месяц назад от нас ушел начальник отдела маркетинга. Вот посмотрите на приведенной схеме видно, что в последнее время текучесть резко возросла. Если на октябрь 2010 года все было в норме, то уже буквально к концу января текучесть кадров выросла более чем в 3 раза. Это более чем настораживает. Если смотреть контингент персонала по возрасту, то мы в основном теряем главную нашу силу, т.е. тех сотрудников, которые уже сейчас имели достаточно высокую квалификацию, опыт работы и уровень профессиональных знаний. Проще говоря, мы потеряли тех, кто через пару лет должны были занять более высокие должности, т.е. бедующих главных специалистов, начальников отделов и их заместителей.

Юрист: Светлана Андреевна, скажите, данная динамика она характерна для всех категорий работников, или нет?

Начальник отдела кадров: Нет, например, ситуация с нашими основными и вспомогательными рабочими остается в норме. Это связано скорее с тем, что

это низко квалифицированные сотрудники, которые из-за того, что не имеют должного уровня образования не могут рассчитывать на дальнейшее продвижение по карьерной лестнице, чаще это люди среднего возраста или молодежь со средним образованием, либо студенты, которые работают у нас неполный рабочий день. В настоящее время рынок переполнен данными категориями граждан, и они дорожат своими рабочими местами. Т.к. началось это примерно в то время, как в нашем городе открылся филиал московской компании «НЭФКО». И на сколько мне известно, данная компания занимается аналогичными видами деятельности, то им необходимы только квалифицированные специалисты.

Гл. технолог: Извините, можно слово?

Ген. директор: Да, пожалуйста.

Гл. технолог: НЭФКО – это серьезная компания, основным видом деятельности которой являются, как и у нас, является оптовая поставка магазинам непродовольственных товаров. В прошлом году, когда я проходил курсы повышения квалификации, нас познакомили с деятельностью данной организации, но ничего особенного я не заметил. Условия работы у нас примерно идентичны.

Ген. директор: Если же условия у нас примерно равны. То почему тогда работники предпочитают их?

Гл. бухгалтер: В целом вы правы, по моим данным уровень заработной платы на наших предприятиях примерно одинаковый, у нас даже по отдельным категориям работников он выше на 2 – 3 %. На мой взгляд, дело тут вот в чем, мы региональная компания, наше главное представительство находится в Орле. А деятельность компании простирается лишь на ближайшие регионы: Брянск, Липецк, Белгород и т.п. Работники же наших филиалов из соседних регионов не стремятся к переводу в Орел. Таким образом, наши сотрудники лишены такого важного стимулирующего фактора, как переезд на работу в Москву, а поверьте это для многих значимо. Так, что нам надо осваивать московский рынок.

Зам. ген. директора: Минутку, московский рынок – это конечно хорошо, но не стоит забывать и о том, что высокая текучесть кадров выступает в сложившейся ситуации, как некий индикатор неблагополучия в целом системы управления на предприятии. Так, что не стоит, по моему мнению, и этот аспект не стоит отодвигать на задний план. Возможно, нам надо искать слабые места в системе управления нашей компанией.

Начальник отдела маркетинга: А давайте рассмотрим эту проблему немного с другой функции управления – системы контроля. Ведь не для кого не секрет, что контроль в некоторых случаях может существенно демотивировать.

Начальник отдела контроля: Нет, Ольга Андреевна! А я не могу сказать, что контроль у нас может служить причиной большой текучести кадров. Данная система базируется у нас на таких принципах, как: гибкость, экономичность, целенаправленность и многих других. К тому же мы применяем различные

технические устройства контроля, которые позволяют снизить напряженность и устранить эффект предвзятости. Наша система создана для удобства работников, ориентирована на них и не может влиять на текучесть кадров.

Ген. директор: Спасибо. Ну, с причиной вроде разобрались, у нас появились реальные конкуренты. Давайте теперь разберемся с тем, как повысить заинтересованность наших работников, чем мы их будем мотивировать, по крайней мере, в то время когда будем завоевывать московский рынок. Кто хотел бы выступить по этому вопросу?

Начальник отдела маркетинга: Можно я!

Ген. директор: Да, пожалуйста.

Начальник отдела маркетинга: Я предлагаю увеличить нашим сотрудникам размер заработной платы.

Гл. экономист: Нет, вряд ли это поможет. Ведь уже сейчас мы ведем по этому показателю. Да и существенно повысить заработную плату у нас не получится, нам просто это будет экономически не выгодно. В этом случае мы можем оказаться на отметке «нулевой прибыли». А так и до банкротства не далеко, а не значительное повышение, по- моему мнению, дело не спасет. Тут надо искать другой выход.

Начальник отдела сбыта: Возможно, нам следует пересмотреть существующее положение о премировании. Смотрите, если я правильно помню, сейчас у нас в компании ежемесячно все сотрудники получают премию в размере 2000 рублей, ну конечно, если выполнит план.

Гл. бухгалтер: Минутку, это не совсем премия. Премии здесь всего 1500 рублей, а еще каждый сотрудник получает надбавку в размере 500 руб., как компенсацию за проезд. Так вот, эти 1500 руб. также стали как надбавка. Это связано с тем, что нормы выработки не пересматривались уже около 5 лет. А 2 года назад мы полностью заменили все оборудование, что существенно повысило производительность труда. Нам необходимо увеличить ному выработки.

Начальник отдела сбыта: Вообще, если рассматривать теорию мотивации, то премия должна нести в себе стимулирующий эффект, только в том случае, если она составляет около 30 % от заработной платы, а длительность такого стимулирования не более 3-х месяцев. Так вот я предлагаю, оставить сотрудникам ежемесячную компенсацию за проезд в размере 500 руб., а сами премии сделать ежеквартальными. Это позволит увеличить размер премии в 3 раза.

Гл. технолог: А я предлагаю ввести дифференцируемую систему премирования. Ну, тут все просто, чем больше выработка, тем больше премия.

Ген. директор: Ваши предложения, уважаемые коллеги, мне понравились, на мой взгляд, они будут эффективны, а главное их можно использовать

совместно и они не будут противоречить друг – другу. А какие изменения мы можем еще внести? Никто не желает высказаться?

Начальник отдела сбыта: Разрешите!

Ген. директор: Да, пожалуйста.

Начальник отдела сбыта: Спасибо. Трудовой день наших сотрудников строго регламентирован. А большинство наших клиентов стараются, что бы мы привезли товар рано утром или поздно вечером, когда магазины не работают. В дневные часы наши сотрудники практически не заняты работой с клиентами, поэтому целесообразней часть сотрудников я предлагаю перевести на работу в утренние и вечерние часы. Это будет выгодно, как и клиентам, так и отдельным категориям сотрудников, например, молодым родителям. Когда мама или папа свободны целый день, они могут существенно экономить на услугах няни или детского сада. Или же для других категорий – это возможность найти вторую работу.

Ген. директор: А много ли пожелают перейти на работу утром и вечером?

Начальник отдела кадров: У нас на предприятии 32 % работников имеют детей дошкольного возраста. А это в первую очередь будет выгодно таким сотрудникам. А значит, будет и результат.

Юрист: Секунду, осталось решить один маленький вопрос, вот вы все это хорошо говорите, но согласно статье 100 Трудового Кодекса РФ, время начала и окончания ежедневной работы (смены) предусматривается правилами внутреннего распорядка и графиком сменности. А так, как у нас есть разные категории сотрудников, к примеру, несовершеннолетних нельзя привлекать к работе в ночное время, так же они имеют сокращенную рабочую неделю. А таких категорий у нас несколько, поэтому я предлагаю изменить сначала правила внутреннего распорядка и графики сменности. А это требует серьезного анализа и подготовки, в противном случае, к нам могут быть применены санкции. А это в свою очередь отразится не только с финансовой стороны. Но и может серьезно ударить по нашей репутации. Я надеюсь, вы все поняли, что должно стать отправной точкой в нашей работе?!

Гл. экономист: Не стоит забывать и о том, что любая реформа на предприятии «ударит» по нашему бюджету, и прежде чем принять какое – либо решения, мы должны просчитать его экономическую эффективность, и вообще располагаем ли мы такими средствами, которые мы будем вынуждены использовать для проведения реформы.

Ген. Директор: Ну, вот и замечательно. Позвольте мне подвести итоги: 1) внесение изменений в систему премирования (ответственный начальник отдела кадров и главный бухгалтер)

2) изменение системы норм выработки. (ответственный главный технолог предприятия)

3) изменение графика работы (ответственные начальник отдела кадров и начальник юридического отдела).

У вас есть 7 дней на подготовку документации и разработку планов проведения мероприятий. На следующем совещании мы это все проанализируем. Есть ли у вас какие вопросы или предложения?

(все говорят, что нет)

Ген. Директор: Ну, вот и замечательно. Всем спасибо. Все свободны. До свидания.

(Все говорят – До свидания).

Самостоятельная работа № 21. Оформление организационной документации, кол-во час.1

Задание:

Составьте должностную инструкцию копирайтера/начальника отдела маркетинга/специалиста по рекламе.

Памятка

Содержание должностной инструкции и образец ее оформления (бланк)

Структура ДИ следующая:

1. Бланк организации (необязательно).
2. Грифы утверждения и согласования.
3. Наименование с указанием должности, к которой относится документ.
4. Преамбула, в которой указано, в соответствии с какими нормативными актами разработан документ (устав, закон, профстандарт и т. д.).
5. Разделы:
 - обязанности;
 - права;
 - требования (уровень квалификации, деловые качества);
 - ответственность.

Независимо от требований профстандарта, обязанности работников определяются в первую очередь организацией рабочих процессов в организации.

Итак, должностные инструкции оформляются, как правило, по требованиям ГОСТа, в виде отдельного документа, утвержденного руководителем организации. Содержание этого документа разрабатывается исходя из профстандартов или квалификационных характеристик должностей с первоочередным учетом потребностей работодателя.

Самостоятельная работа № 22. Оформление документации по личному составу, кол-во час.1

Задание: составьте самохарактеристику.

Памятка «Как написать самохарактеристику»

1. Напишите в самохарактеристике свои анкетные данные: фамилию, имя, отчество, дату и место рождения. Укажите также свой домашний адрес.
2. Сообщите о своем образовании. Важно записать не только название университета или техникума, но и уточнить сведения о полученной специальности. Отметьте также год окончания учебного заведения.
3. Если вы уже имеете трудовой стаж, напишите подробно о вашем предыдущем месте работы и сроках данной профессиональной деятельности. Сообщите о том, что входило в круг ваших обязанностей. Это позволит вам раскрыть ваши возможности и опыт в той или иной сфере деятельности.
4. Обязательно напишите о себе, если вы, например, владеете каким-то иностранным языком и в какой степени обладаете этим умением.
5. Укажите также сведения о том, насколько компетентны вы в новых компьютерных технологиях, опыт работы с какими программами имеете.
6. Если вы проходили обучение на курсах повышения квалификации, напишите название этого курса и сроки обучения.
7. Сообщите, как можно полнее, информацию о своем желании учиться новому, а также о готовности быстро и четко реагировать на требования руководства. Если вы укажите о том, что готовы к длительным командировкам или к дальнейшему обучению, то это обстоятельство будет существенным дополнением в самохарактеристике.
8. Подчеркните свое умение находить общий язык с новым коллективом, а также аккуратность в работе с документами или умение ладить с клиентами, положительно решать спорные или иные конфликтные ситуации.
9. Укажите в характеристике также информацию о своем семейном положении: наличии мужа (жены), детей, родителей. Напишите и о своих увлечениях: занятии спортом, танцами, музыкой и т.д. Сообщите о своем умении писать стихи или музыку, рисовать или петь, чтобы подчеркнуть творческое начало в своем характере.
10. Если вы имеете водительские права, а это обстоятельство является важным дополнением во время устройства на новое место работы, обязательно напишите об этом самохарактеристике. Мужчинам важно также сообщить сведения о прохождении воинской службы и о роде войск.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Результаты самостоятельной работы

Оценки за выполнение заданий могут выставляться по пятибалльной системе или в форме зачета и учитываться как показатели текущей успеваемости обучающихся.

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 программой обучения 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 программой обучения 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 программой обучения заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
2	не удовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения заданий не выполнено.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники (не более 3)
1.	Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство

	Юрайт, 2023. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14632-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/511943
2.	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/511193
3.	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/513382
II	Дополнительные источники
1	Кольшклина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/513617
2	Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/512479
3	Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/513673
III	Периодические издания
1.	НИР. Современная коммуникативистика, - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/960148
2.	Деловое совершенство.- https://elibrary.ru/title_about.asp?id=9547
3.	Секретарь-референт.- https://elibrary.ru/title_about.asp?id=33687
IV	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
	Административно-управленческий портал. Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии - http://www.aup.ru/
	https://www.manners.ru/ - сайт о деловом этикете
	http://www.gramota.ru/ - сайт о культуре речи, содержит информацию о деловом этикете и нормах официально-делового стиля
	http://oratorica.com/ - сайт о деловом общении, проведении презентаций, переговоров и пр.