

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«БЕРДСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**Методические указания
по проведению практической работы студента
ОП.08.(В) «Этика деловых отношений и адаптация выпускника
на рынке труда»
специальность 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и
сооружений**

РАССМОТРЕНО

На ПЦК протокол № 1

04.01.2014 г.

Председатель ПЦК

 — Ларина Л.А.

Методические указания разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) **08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

Разработчики:

Непей-пиво Е.И. преподаватель ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Пояснительная записка.....	4
ПР №1 Определение типов темперамента.....	6
ПР №2 Конфликт и приемы выхода из него.....	12
ПР №3 Составление и проведение деловой беседы.....	19
ПР №4 Составления Служебного письма.....	27
ПР №5 Составление резюме.....	41
Список литературы.....	43

1. Пояснительная записка

Настоящие методические указания предназначены для обучающихся по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений в качестве практического пособия при выполнении практических занятий студента по программе, которая входит в общепрофессиональный цикл.

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

практических занятий 8 часов;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

По рабочему учебному плану, на практические занятия предусмотрено 8 часов.

Учебная дисциплина ОП.08.(В) «Этика деловых отношений и адаптация выпускника на рынке труда».

Методические указания для проведения практических занятий предназначен в качестве методического пособия при проведении практических занятий по программе дисциплины «Этика деловых отношений и адаптация выпускника на рынке труда».

Данное методическое указание для студентов по проведению практических занятий является важнейшим дополнением не только для контроля за усвоением вопросов права в профессиональной деятельности, но и для привития студентам навыков применения правовых норм к решению конкретных практических ситуаций в жизни.

Данные методические указания составлены в соответствии с учебной программой курса и предназначены для студентов средних специальных учебных заведений.

Практическая работа №1 Определение типов темперамента.

Цель работы: определить типы темперамента у испытуемых с помощью теста Айзенка.

Студентам предлагается определить тип темперамента отвечая на вопросы.

Определение основных свойств нервной системы имеет большое значение в теоретических и прикладных отраслях психологии. Для определения типов темперамента Г. Айзенк разработал двухфакторную модель, основными характеристиками которой являются *экстравертированность* и *нейротизм*.

Экстравертированность представляет собой своего рода характеристику индивидуально-психологических различий человека, крайние полюса которой соответствуют направленности личности либо на мир внешних объектов (экстраверсия), либо на явления его собственного субъективного мира (интроверсия).

Нейротизм – это психическое состояние, которое характеризуется эмоциональной неустойчивостью, тревогой, волнением, плохим самочувствием, вегетативными расстройствами. Данный фактор также биполярен. Один из полюсов его имеет позитивное значение, характеризуется эмоциональной устойчивостью, другой полюс – эмоциональной неустойчивостью. Эмоциональная устойчивость присуща сангвиникам и флегматикам, эмоциональная неустойчивость – холерикам и меланхоликам.

Исследования Г. Айзенка привели к выводу, что большинство людей находится между полюсами разработанной им двухфакторной модели экстравертированности и нейротизма и согласно нормальному распределению ближе к ее середине. Результатом этого исследования явилось четкое отнесение человека к одному из четырех типов темперамента (рис. 1 и 2).

Экстравертам (сангвиникам и холерикам) свойственны общительность, гибкое поведение, большая инициатива, высокая социальная адаптивность, но малая настойчивость.

Интровертам (флегматикам и меланхоликам) присущи наблюдательность, замкнутость, склонность к самоанализу, затруднение

социальной адаптации, фиксация интересов на явлениях собственного внутреннего мира, социальная пассивность при достаточной настойчивости.

Для определения места типа темперамента испытуемого в двухфакторной модели Г. Айзенка используется адаптированный вариант его опросника. На каждый предлагаемый вопрос следует ответить «Да» или «Нет». Среднего значения для ответа не предусмотрено.

ОПРОСНИК Г. АЙЗЕНКА

- 1 Часто ли Вы чувствуете тягу к новым впечатлениям, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
- 2 Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, выразить сочувствие?
- 3 Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?
- 4 Очень ли трудно Вы отказываетесь от своих намерений?
- 5 Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
- 6 Всегда ли Вы выполняете свои обещания, даже если это Вам невыгодно?
- 7 Часты ли у Вас спады и подъемы настроения?
- 8 Быстро ли Вы обычно действуете и говорите и не тратите ли много времени на обдумывание?
- 9 Возникали ли у Вас когда-нибудь чувства, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
- 10 Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
- 11 Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
- 12 Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?

- 13 Часто ли Вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
- 14 Часто ли Вас беспокоит мысль о том, что Вам не следовало бы делать нечто или говорить что-то?
- 15 Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
- 16 Верно ли, что Вас легко задеть?
- 17 Любите ли Вы часто бывать в компании?
- 18 Бывают ли у Вас такие мысли, которыми Вам не хотелось бы делиться с другими людьми?
- 19 Верно ли, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
- 20 Стараетесь ли Вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
- 21 Много ли Вы мечтаете?
- 22 Когда на Вас кричат, отвечаете ли Вы тем же?
- 23 Часто ли Вас терзает чувство вины?
- 24 Все ли Ваши привычки хороши и желательны?
- 25 Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и от души повеселиться в шумной компании?
- 26 Можно ли сказать, что нервы у Вас часто бывают напряжены до предела?
- 27 Считают ли Вас человеком живым и веселым?
- 28 После того как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думаете, что могли бы сделать лучше?
- 29 Верно ли, что Вы обычно молчаливы и сдержанны, когда находитесь среди людей?
- 30 Бывает ли, что Вы передаете слухи?

- 31 Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
- 32 Верно ли, что Вам часто приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
- 33 Бывает ли у Вас сердцебиение?
- 34 Нравится ли Вам работа, которая требует пристального внимания?
- 35 Бывают ли у Вас приступы дрожи?
- 36 Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
- 37 Верно ли, что Вам неприятно бывает в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
- 38 Верно ли, что Вы раздражительны?
- 39 Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
- 40 Верно ли, что Вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и «ужасах», которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
- 41 Верно ли, что Вы неторопливы в движениях?
- 42 Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?
- 43 Часто ли Вам снятся кошмары?
- 44 Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
- 45 Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
- 46 Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
- 47 Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
- 48 Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
- 49 Легко ли Вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?

- 50 Могли бы Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
- 51 Трудно ли Вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых много участников?
- 52 Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
- 53 Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
- 54 Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
- 55 Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
- 56 Любите ли Вы подшучивать над другими?
- 57 Страдаете ли Вы бессонницей?

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТЫ. ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

Обработку тестирования следует начинать с определения достоверности ответов испытуемых. Если ответы совпадают с указанными в «ключе», то каждому из них приписывается 1 балл. «Ключ» к опроснику приведен ниже. Если сумма баллов по показателю искренности ответов составляет 5 или 6, то полученные результаты подвергаются сомнению. Если сумма баллов более 7, то данные тестирования считаются недостоверными и дальнейшая обработка результатов не производится. При сумме баллов от 0 до 4 ответы достоверны.

Ключ к опроснику

Показатели свойств темперамента				Показатель искренности ответов
экстраверсия		нейротизм		
1. Да	29. Нет	2. Да	31-Да	6. Да
3. Да	32. Нет	4. Да	33. Да	12. Нет
5. Нет	34. Нет	7. Да	35. Да	18. Нет
8. Да	37. Нет	9. Да	38. Да	24. Да
10. Да	39. Да	11. Да	40. Да	30. Нет
13. Да	41. Нет	14. Да	43. Да	36. Да
15. Нет	44. Да	16. Да	45. Да	42. Нет
17. Да	46. Да	19. Да	47. Да	48. Нет
20. Нет	49. Да	21. Да	50. Да	54. Нет
22. Да	51. Нет	23. Да	52. Да	
25. Да	53. Да	26. Да	55. Да	
27. Да	56. Да	28. Да	57. Да	

На чистом листе бумаги вычерчиваются две взаимно перпендикулярные оси экстравертированности и нейротизма, как обозначено на рис. 1, со значениями шкал 0–24. Точка пересечения осей соответствует значению 12. Подсчитывается сумма баллов по показателю экстраверсии – интроверсии. Баллы за ответы по данному показателю начисляются так же, как и по показателю искренности ответов (за каждый ответ, совпадающий с показателем экстраверсии в «ключе» опросника, присваивается 1 балл).

Предположим, что при подсчете баллов по показателю экстраверсии сумма оказалась равной 15. В этом случае через значение 15 на оси экстравертированности проводится вертикальная линия. Точно так же производится подсчет суммы баллов по показателю нейротизма. Пусть сумма баллов по этому показателю составила 19. Через значение 19 на оси нейротизма проводится горизонтальная линия. Точка пересечения горизонтальной и вертикальной линий покажет место испытуемого в двухфакторной модели Г. Айзенка. В данном случае выявлен холерический темперамент (см. рис. 1).



Рис. 1. Двухфакторная модель экстравертированности и нейротизма Г. Айзенка

Очевидно, что в интерпретации Г. Айзенка испытуемый – явный экстраверт с несколько выраженной эмоциональной неустойчивостью, свойственной холерическому темпераменту (см. рис. 1).

По фактору экстравертированности (экстраверсия – интроверсия) испытуемых можно разделить на две группы. В случае если по показателю экстравертированности испытуемый набрал сумму менее 12 баллов, то ему свойственна интроверсия. Если сумма баллов будет больше 12, то испытуемому свойственна экстраверсия. Значения баллов от 0 до 12 отражают степень выраженности интроверсии.

Подсчет баллов по показателю нейротизма производится аналогично. При сумме баллов менее 12 испытуемых относят к представителям, отличающимся эмоциональной устойчивостью (стабильностью). При сумме баллов более 12 испытуемых относят к эмоционально неустойчивым типам личности. При этом следует иметь в виду, что достоверность результатов тестирования, как это общепризнано психологам, не превышает значения 0,8 (т.е. 80 %).

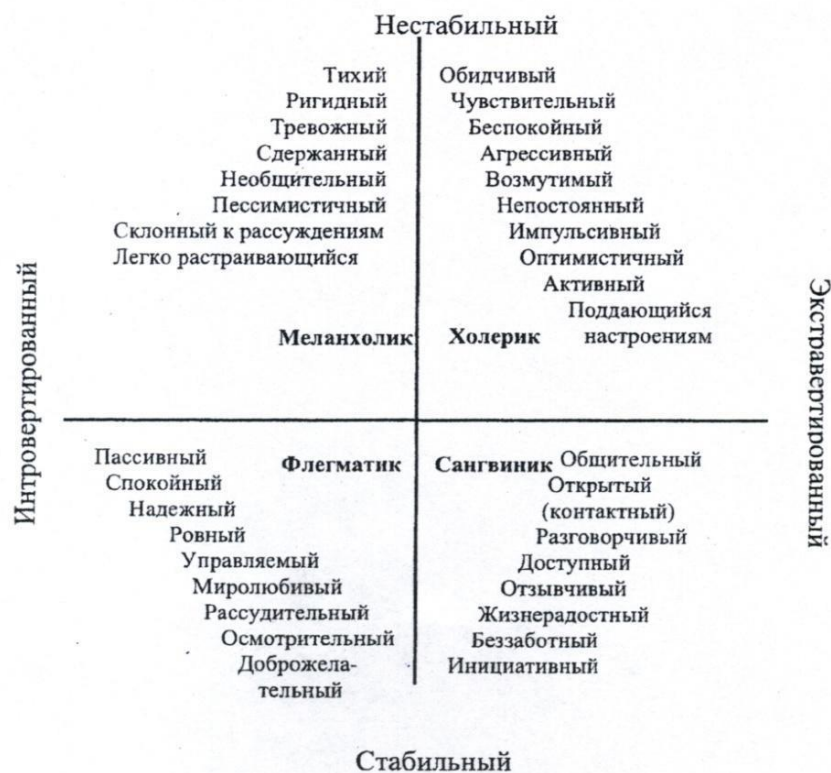


Рис. 2. Взаимосвязь двух основных измерений личности по Г. Айзенку («Круг Айзенка»)

Практические занятия №2 Конфликт и приемы выхода из него.

Цель: Изучить причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Ход занятия

1. Проверка выполнения домашнего задания по анализу практической работы.

Вопросы:

- Как вы считаете, при обсуждении практической работы, возникали ли конфликтные ситуации?
 - Что способствовало проявлению негативных эмоций?
2. Изучение нового материала
 3. Закрепление
 4. Домашнее задание

Краткое содержание теоретического материала

Конфликт и его структура

Издавна конфликт был предметом изучения философов. Его природу пытались объяснить великие умы древнего мира. Например, древнекитайский мыслитель Конфуций в своих изречениях отмечал, что конфликты порождаются неравенством и несхожестью людей; нормальному общению вредит корысть и стремление к выгоде, а также упрямство и лживость. Поэтому он предлагал улучшать нравы, устранять пороки и избегать ссор. Древнегреческие философы Платон и Аристотель также огромное внимание уделяли изучению конфликтов (распрей), источнику их возникновения. Таким образом, философы древности стремились понять роль и значение конфликта в жизни людей. Они говорили о спорах, противоречиях и давали им различные оценки: одни полагали, что в спорах рождается истина, другие осуждали ссоры и рекомендовали их избегать.

Сегодня, также как и раньше, остается множество вопросов, связанных с конфликтами, которые не нашли четких решений и единодушия ученых.

В конце XIX века конфликт становится объектом изучения ряда наук: права, искусствоведения, военных наук, психологии.

Конфликт (от латинского слова – столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

В психологии выделяют следующие *типы конфликтов*.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Встречается классификация конфликтов по *горизонтали*, т.е. конфликты, возникающие между рядовыми сотрудниками, которые не находятся в подчинении друг к другу; по *вертикали* – они возникают между людьми, находящимися в подчинении друг к другу; а также *смешанные* конфликты, в которых представлены и те, и другие. Причем, 70-80% от всех конфликтов составляют вертикальные и смешанные конфликты.

Возникновение конфликта возможно по разным причинам и обстоятельствам. Они могут являться результатом недостаточного понимания в процессе общения; неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках. Причинами конфликта могут быть индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, потеря интереса к работе.

Главную роль в возникновении конфликтов играют *конфликтогены* – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Сам по себе «конфликтоген–одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть «цепочка конфликтогенов» – их *эскалация*, т.е. когда на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

Как же происходит обмен «любезностями»? Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» отвечает «обидой на обиду», чтобы компенсировать свой психологический проигрыш. При этом его ответ должен быть не слабее, поэтому для полной уверенности он делается с «запасом» (трудно же удержаться от соблазна проучить обидчика?!). В результате сила конфликтогенов возрастает. Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

Для того, чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

- 1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- 2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение, представить как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки;
- 3) проявлять терпимое отношение к мнению и взглядам собеседника и принимать несхожесть его суждений со своими.

Чтобы понять сущность конфликта и эффективно разрешить его, необходимо обратиться к одной из формул конфликта:

Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт,

где *конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта; *инцидент* – это стечение обстоятельств (искры), которые являются поводом для конфликта; *конфликт* – это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт – это значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию; 2) исчерпать инцидент.

Однако, как показывает практика, в жизни встречается много случаев, когда по объективным причинам невозможно устранить конфликтную ситуацию. Следовательно, с целью избегания конфликта следует проявлять осторожность и не создавать инцидента.

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные). Деструктивные конфликты — это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным. Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

Соперничество — это открытая борьба за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко дает долгосрочные результаты; тот, кто сегодня проиграл, впоследствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.

Сотрудничество — это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех.

Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим» и т.п.

Доказано, что при выигрыше двух сторон обе стороны более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения (аргументировать требования) и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

Компромисс — это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну и ту же должность).

Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

Избегание — это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяет предположить, что за это время ситуация может разрешиться сами собой или вы сможете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией или желанием разрешить ее.

Приспособление — это попытка сгладить противоречия, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания — сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Данная стратегия может применяться в том случае, если вас не очень волнует случившееся и предмет разногласия для вас не важен; если вы осознаете, что правда на вашей стороне или вы чувствуете, что ваши шансы

на победу минимальны, а также в случае, если вы считаете, что сохранение добрых отношений с партнером лучше, нежели отстаивание собственной позиции.

Немало ценной информации о человеке и его намерениях можно получить, наблюдая не только за его речью, словами, но и за невербальной информацией, невербальным поведением (позы, мимика, жесты, интонации), обладающим огромной степенью достоверности. Доказано, что этот язык появился у человека много раньше словесного, но, в отличие от него, обладает уникальными свойствами. Часто произвольный жест, тон сказанного много правдивее всех произнесенных слов. Как метко сказал Ф. Шиллер: «Из слов человека можно только заключить, каким он намерен казаться, но, каков он на самом деле, приходится угадывать из его мимики, ужимок при высказывании слов, из тех, следовательно, движений, которые он делает произвольно».

Многое о человеке можно узнать по его походке. Люди, которые быстро ходят, слегка размахивая руками, обычно энергичны, имеют ясные цели, готовы действовать, причем немедленно. Быстрая и неровная походка свидетельствует об увлекающейся натуре. Неуверенная походка — свидетельство слабой воли, заниженной самооценки, подавленного состояния.

В настоящее время существует много книг, в которых изложены результаты анализа невербального поведения. В популярных работах А. Пиза, Д. Ниренберга, Г. Калеро и др. даны характеристики невербальных проявлений поведенческих реакций.

Наблюдая за невербальной коммуникацией общающихся людей, можно практически в любых ситуациях заметить выражение толерантности или интолерантности.

Невербальные проявления толерантности: стремление при малейшей возможности продемонстрировать партнеру невербальное согласие — кивки головой, взгляд, направленный на него, и т.д.; ободряющие жесты, улыбка;

поза открытая (ноги и руки не скрещены), корпус чуть наклонен в направлении говорящего, что свидетельствует о стремлении к диалогу и сотрудничеству;

жесты открытые, соответствуют произносимым словам; мягкость; сомнения, в речи чаще звучит союз «и».

Невербальные проявления конфликтности: напряженность позы и жестов, закрытость, сжатые кулаки, иногда руки, спрятанные подмышку; подозрительность во взгляде; стремление к несогласию; в позе сохраняется постоянная «готовность к бою»; протест, скепсис в мимике; в речи часто встречается союз «но».

Закрепление

- 1) Дайте характеристику понятию «конфликт»
- 2) Какие стратегии поведения при конфликте вы сегодня изучили?

Домашнее задание

- 1) Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте
- 2) Охарактеризуйте невербальное проявление конфликта
- 3) Перечислите наиболее характерные невербальные средства общения при проявлении толерантности
- 4) Задание для выполнения **самостоятельной работы**
 - Проанализируйте, по вашему выбору, какое-либо художественное произведение, кинокартину, мультфильм, в которых наблюдаются конфликты и примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

Практическая работа №3 Составление и проведение деловой беседы.

Цель: Изучить правила и приемы ведения деловой беседы

Ход занятия

- 1) Проверка усвоения знаний.
- 2) Изучение нового материала
- 3) Закрепление
- 4) Домашнее задание

С целью проверки усвоения знаний можно предложить вопросы в форме тестовых заданий или ряд вопросов для обсуждения в форме устных ответов.

Форма тестовых заданий

Карточка №1

- 1) Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:
 - а) прикосновения в процессе общения;
 - б) внешнее проявление человека;
 - в) расположение собеседников в пространстве.
- 2) В каких ситуациях эффективно: 1) выяснение; 2) отражение чувств;
- 3) перефразирование; 4) резюмирование?

А. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

Б. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

В. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

Г. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

3) Какие понятия по смыслу соответствуют: 1) рефлексивному слушанию;

2) нерефлексивному слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями.

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

Правильные ответы

1) б;

2) 1 — Г; 2 — В; 3 — Б; 4 — А.;

3) 1 — Б, 2 — А

Карточка № 2

1). Какие действия по смыслу соответствуют: 1) выяснению; 2) отражению чувств; 3) перефразированию; 4) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

2) Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

а) руки, скрещенные на груди;

б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

в) прикрытие рта ладонью

3) Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

а) руки, скрещенные на груди;

б) руки на бедрах;

в) рука, поддерживающая подбородок.

Правильные ответы

1) 1 — В, 2 — Б, 3 — Г, 4 — А;

2) б; 3) а

Карточка № 3

1) Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

2) В каких высказываниях используется резюмирование?

А. «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»

Б. «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы к дальнейшему сотрудничеству».

В. «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства».

Г. «Главное, что вы хотели бы от меня, — это подготовка документации в сжатые сроки».

3) Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с

клиентом способствуют эффективному общению?

- а) он обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
- г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

Правильные ответы

- 1) б;
- 2) Б, Г;
- 3) в, г.

Форма устных ответов:

- Вспомните, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
- За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?

Краткое содержание теоретического материала

В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед и совещаний. Преимущество беседы очевидно, поскольку деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Деловая беседа, имеет свои закономерности и традиции. Она требует тщательной подготовки и основывается на этические нормы и этикетные правила.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи, разработка стратегии и тактики достижения цели. Рекомендуется продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок, спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер или коллега).

Немаловажное значение имеет правильный выбор места проведения беседы, при этом надо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения – способствовать улучшению эмоционального состояния, снятию утомления и напряженности собеседников.

О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то ему объясняют, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписывают пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым его приветствовать.

Деловая беседа включает в себя несколько этапов:

- начало;
- передача информации (изложение своей позиции, своего видения) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решения.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход. Вот почему начальный этап является важным, а в его задачи входят: установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме. К партнеру по общению лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Американский специалист в области человеческих отношений Д. Карнеги утверждал, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми фразами и вопросами, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения. Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера. С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно не перебивать собеседника, предоставить ему возможность высказывать свои мысли, при этом ведите себя естественно, будьте честны, не заигрывайте с

деловым партнером, не заискивайте перед ним. Кроме того, следите за своей интонацией и мимикой; не хмурьте брови и не кусайте губы. Не демонстрируйте своего негодования по поводу высказанного мнения, но и не проявляйте излишние эмоции в случае совпадения ваших точек зрения и позиций. В течение беседы не рекомендуется употребление слов с двойным смыслом. Не ведите разговор в назидательном и поучительном тоне. Ни при каких обстоятельствах не срывайте на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность, терпение и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!», «Понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что вы имеете в виду?», «Как вы считаете?» и т.п., помогающие вести беседу в нужном направлении. Если вам предстоит задавать вопросы, то старайтесь, чтобы они содержали слова: «почему», «как», «когда». Это позволит собеседнику более полно изложить свою позицию и исключить сложные ответы.

Разговор с деловым партнером, с коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое излагается ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч.

Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

Рассмотрим некоторые важные моменты, которые возникают во время деловой беседы.

Иногда приходится отказать в просьбе. Как это сделать? Не лучшим считается вариант, если сказать прямо: «К сожалению, это сделать для вас мы не сможем». Постарайтесь объяснить причину отказа: «Такое решение мы принять не можем, поскольку это противоречит политике нашей фирмы», или «Это может принести убытки нашей фирме» и т.п., но обязательно говорите, насколько это возможно, правдоподобное и убедительное.

Если вы вынуждены отвечать на вопрос, ответа на который не знаете, не стесняйтесь об этом прямо сказать. Хотя правила этикета обязывают поступить следующим образом: «Я полагаю, что господин Иванов мог бы ответить на ваш вопрос». В этом случае вы сразу же связываетесь с господином Ивановым, позвонив по телефону, если такой возможности нет, то скажите своему собеседнику, что свяжитесь с ним позже и ответите на интересующий его вопрос.

В деловом разговоре могут возникать темы, которых вам не хотелось бы касаться. Как обойти ее стороной? В данной ситуации можно сослаться на личные обстоятельства или сказать, что решение по данному вопросу вашей организацией окончательно не принято: «К сожалению, я не могу (не имею права) обсуждать данный вопрос (проблему). Надеюсь, вы меня правильно поймете».

Вопросы, которые задаются в ходе беседы, бывают открытыми и закрытыми.

Закрытые вопросы требуют односложного ответа «да» или «нет». Например, «Вы согласны с данным решением?». Постановка таких вопросов затрудняет течение беседы, поскольку собеседник не раскрывается. Закрытые вопросы дают возможность одной стороне сохранять инициативу, что может не понравиться партнеру по деловой беседе и это неудовольствие может иметь решающее значение при принятии окончательного решения. Поэтому такими вопросами рекомендуется пользоваться нечасто и обоснованно,

например, когда возникают трудности при получении информации от собеседника по поводу согласия с тем или иным предложением, а также в случае, если необходимо сузить выбор вариантов решения для партнера, например, «Вы согласны действовать так, как мы предлагаем?».

Открытые вопросы – это вопросы, которые требуют развернутого ответа и позволяют отвечать по-разному. Классическим открытым вопросом является: «Что Вы думаете по этому поводу?». Однако, при постановке вопроса таким образом, есть вероятность потери инициативы ведения беседы. Но есть положительные моменты, поскольку противоположная сторона получает возможность высказывать свое мнение без ограничений и открыто, можно полнее представить ее точку зрения и точнее спрогнозировать свое поведение.

Риторический вопрос. С его помощью не собираются получать ответ, лишь воздействуют на эмоции и чувства собеседника с целью склонить его к желаемому для нас решению.

В ходе беседы используют *радикальные вопросы*, т.е. вопросы, ответы на которые могут изменить ход беседы и принятие решения обеими сторонами. Например, «Какое решение Вы принимаете по нашему предложению?». Как видим, вопрос поставлен прямо, следовательно, получаем прямой ответ, однако есть риск получить неблагоприятный ответ, а значит, будет труднее склонить противоположную сторону к согласию. В этой связи, специалисты рекомендуют по возможности избегать такой постановки вопроса, даже если вы почувствовали негативное отношение со стороны собеседника к выдвинутому предложению.

Вопрос, подавляющий сопротивление. Желая убедить собеседника в чем-либо, не совсем для него приятном или приемлемом, в том, с чем он будет не совсем согласен (как Вы этого ожидаете), свое маловыгодное или малопринятое утверждение задайте в форме вопроса, например, «Вы ведь не досконально знакомы с результатами нашей деятельности, не так ли?». В этом случае Вашему собеседнику нужно быть смелым человеком, чтобы дать

утвердительный ответ: «Нет, Вы ошибаетесь, я знаком с деятельностью досконально».

Как известно, беседа не всегда протекает удачно и конструктивно, поскольку в процессе общения мы можем столкнуться с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника. Беседа перестает быть спокойной и перерастает в конфронтацию. Специалисты рекомендуют не идти по пути речевой конфронтации, даже если ваши взгляды разошлись окончательно. Беседу всегда необходимо заканчивать на позитивной позиции, подобрав доброжелательные выражения, также допустима юмористическая окраска речи. Однако всегда необходимо внимательно выслушивать посетителя, в ходе беседы не забывать о «золотом» правиле нравственности, а также владеть культурой речи и соответствующим внешним видом.

Закрепление

2. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?
3. Что категорически не рекомендуется делать во время беседы?

Практическая работа №4 Составления служебного письма

Цель работы: изучить основные системы документации, ознакомиться с правилами составления, оформлением и стилем деловых писем, приобрести навыки оформления деловой и коммерческой переписки, в том числе международной с применением компьютерной техники.

Общие правила составления служебных писем

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями (между учреждением и частным лицом) в процессе осуществления их деятельности.

Встречают, как известно, по одежке. Поэтому «одежка» Вашего письма, т.е. конверт и бумага, должна быть безукоризненной. Иначе Ваше письмо рискует оказаться в корзине с макулатурой непрочитанным, даже если в нем содержится ценнейшая для получателя информация. Особенно это актуально для таких писем, как представление компании, предложение продуктов, товаров, услуг и заявление о приеме на работу. Конверт должен быть плотным, непрозрачным, стандартного размера из белой бумаги. Адрес на конверте должен быть обязательно напечатан блоком или виден из прозрачного окошка. Здесь нет никаких ограничений и строгих правил. Иногда при объявлении о приеме на работу в некоторых странах требуется, чтобы сопроводительное письмо или резюме было написано от руки. В таком случае полезно и конверт подписать аккуратным и чётким почерком.

Если Вы собираетесь запросить информацию, заказать товары, услуги, то и конверт, и бумага могут быть не самыми дорогими, но все-таки хорошего качества.

Бумага, если Вы не пользуетесь стандартным бланком вашей компании, тоже должна удовлетворять самым строгим требованиям: формат А4, белая, плотная, лист без дефектов и пятен. Особенно если Вы предлагаете сотрудничество, представляете свою компанию или нанимаетесь на работу. Подпись должна быть выполнена так, чтобы у получателя не возникло сомнений, что у Вас нет приличной авторучки или Вы недостаточно уверенно можете воспроизвести свою подпись. Авторучку лучше взять с чернилами.

Служебное письмо – это обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте (общение между предприятиями).

Служебные письма, как и другие документы, должны составляться в соответствии с требованиями государственных стандартов, действие которых распространяется не только на органы государственной и исполнительной власти Российской Федерации, но и на все организации независимо от их организационно-правовой формы и вида деятельности. С этой целью необходимо руководствоваться ГОСТ Р 6.30-2003. «Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Деловые письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту и имеющим установленный комплекс обязательных элементов – реквизитов. Рекомендуется следующий их состав: наименование организации, почтовый адрес, номер телефона, номер факса, свидетельство о регистрации, банковские реквизиты, дата и номер документа, ссылка на номер и дату входящего документа, адресат, заголовок к тексту, текст, отметка о наличии приложения, подпись, фамилия, имя, отчество и телефон исполнителя (рисунок 1).

В письмах, факсах название вида документа не указывается за исключением гарантийного письма.

Ссылка на исходящий номер и дату поступившего документа в обязательном порядке указывается на документах-ответах.

Документ может быть подписан исполняющим обязанности должностного лица с указанием его фактической должности и фамилии. При этом не допускается ставить предлог «за», надпись от руки «зам.» или косую черту перед наименованием должности.

Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, сначала указывается адрес основного получателя, затем перечисляются другие. Если документ направляется более чем четырем адресатам, составляется список рассылки, и на каждом экземпляре указывается лишь один адресат, которому направляется конкретный экземпляр.



ОАО "ПОЛЯНКА+"

Ордынка, 34
Москва, Россия, 113225
тел. 236 0119
факс (095)236 1519
pic 40503810200001000001
в РКЦ Бийск г.Бийск
к/с 30101810200000000604
БИК 040147000
ОКПО 44465533 ОГРН 1022200575308
ИНН/КПП 2227004941/222701001
ОКУД 0200200

Директору ЗАО "Храст"
А.Г. Траубе
Краснопресненская наб., 12
Москва, 123100

Климову В.Р.
Согласовать ассорти-
мент с заказчиком, от-
править партию ТНП
№ 9 21.01.2003
Траубе 15.01.2003

07.01.2003 № 1-3/21
На № 2-3-14 от 28.12.2001

О возобновлении поставок ТНП

Альфред Генрихович!

Сообщаем Вам, что оплата партии ТНП № 8 была произведена нашей фирмой в день поступления товара в Москву. Для подтверждения оплаты направляем Вам копию платежного поручения от 27.12.2001 № 245.

Мы рассчитываем на продолжение нашего сотрудничества в ближайшее время.

Приложение: на 1 л.

С уважением

Исполнительный директор

Т.И. Васильева
8 236 22413

Подпись

И.И. Антонов

Исполнено
21.01.2003 № 2-31
В дело № 2-04

ЗАО "ХРАСТ"
05.01.2003 № 2-35

delo.doc

Рисунок 1 – Письмо

Если письмо направляется в дополнение к ранее посланному, то в нем следует указать номер и дату ранее посланного письма.

Можно выделить следующие разновидности писем: письмо-просьба, письмо-требование, письмо-предложение, гарантийное письмо, рекламное письмо и т. д.

В делопроизводстве принята следующая классификация служебных писем.

1. Письма-запросы (просьбы, требования, предложения о предоставлении сведений или осуществлении действий).

2. Письма-ответы (запрашиваемые сведения, информация о выполненных работах, отказ в сведениях и взаимодействии).

3. Сопроводительные письма (сопровождают документы, не имеющие адресующей части или являющихся материальными объектами).

Деловая переписка – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве фирм письма преобладают над остальными документами. В переписке можно выделить два основных вида документов: письма и факсы.

По содержанию и назначению письма могут быть: инструкционные, гарантийные, информационные, рекламные, коммерческие, рекламационные, письма-запросы, письма-извещения, письма-приглашения, письма-ответы и др.

Письма инструкционные (директивные) исходят из государственных или муниципальных органов власти и управления и содержат, как правило, рекомендации,

указания, разъяснения по вопросам отчетности, налогов, экологии и т. п.

Гарантийные письма содержат гарантии оплаты, сроков поставки или качества продукции.

К информационным условно относятся письма, содержащие сообщения, просьбы, напоминания, предложения.

Рекламные письма содержат рекламу, цены предлагаемых товаров, услуг.

Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении контрактов. Они представляют собой обращения покупателей к продавцам с просьбой дать подробную информацию о товарах, услугах и/или направить предложение (оферту) на поставку товара, ответы продавцов, рекламации, ответы на рекламации, кредитные письма и т. п.

В рекламационных (претензионных) письмах предприятия требуют возмещения убытков, нанесенных из-за невыполнения или нарушения условий контракта другой стороной (контрагентом). Рекламация должна иметь копии документов, подтверждающих такие факты. Оформляются подобные копии в виде приложения к основному документу (рекламации).

При заключении контрактов с иностранными партнерами используются кредитные письма (L/C – Letter of credit), в которых продавец просит предоставить гарантийное письмо из банка покупателя с номером валютного расчетного счета и гарантиями банка оплаты покупателем товаров или услуг.

В письмах-запросах предприятие просит разъяснить какой-либо факт или действие и побуждает фирму-контрагента (или государственную организацию) дать ответное письмо.

В некоторых случаях составляются сопроводительные письма, когда направляемый адресату основной документ требует дополнительного пояснения. В сопроводительном письме указывается, с какой целью направляется основной документ, что с ним необходимо сделать и в какие сроки. Если же сопроводительные письма не несут смысловой нагрузки, то их составлять не следует, т. к. в этом случае они становятся ненужной формальностью.

Текст письма, как правило, не превышает одной страницы. Факты и события должны представляться объективно, а все стороны излагаемого вопроса должны освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно.

Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной.

Во вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, например:

«В связи с тем, что при получении груза на станции «Марк» 26.01.05 по накладной № 238864 в исправном вагоне с ненарушенными пломбами грузоотправителя при вскрытии ящиков и проверке содержимого с участием представителя... была установлена недостача:... штук изделий на сумму... (коммерческий акт от 26.01.95 № 247)...»

Во второй части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т. п.), например:

«На основании изложенного просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет».

В зависимости от назначения письма и от того, на чем его автор желает сконцентрировать внимание получателя, может использоваться другой порядок расположения логических частей текста.

В самом общем случае деловые письма делятся на две большие группы: письма с предложениями продать (предложение продуктов, товаров, услуг, заявление о приеме на работу и пр.) и письма с предложениями купить (продукты, услуги и пр.). Остальные функциональные письма (жалоба, напоминание об уплате счета и пр.) можно отнести к производным или результатам писем первых двух категорий. Поэтому и стратегия, и стиль таких писем различны. Наиболее трудным делом, конечно, является категория писем о продаже, т. к. продать что-то всегда намного труднее, чем купить.

Золотое правило: никогда не старайтесь перевести письмо дословно со своего родного языка на иностранный. Стандарты везде разные. Приготовьте банк данных из писем, по которым Вы учились, которые Вы получали, которые представляются вам

образцовыми. Вам останется только адаптировать исходный текст к текущему моменту и получить его.

Как быстро и правильно сформулировать запрос, сделать предложение, обосновать претензию?

Деловые письма обладают правовой значимостью, поэтому их стиль должен удовлетворять определенным требованиям.

Текст письма не должен допускать нескольких толкований. Официальный язык должен отличаться точностью и красотой математической формулы. Отсюда общие требования к тексту делового письма: лаконичность, ясность и точность изложения. Текст должен быть изложен грамотно в соответствии с действующими правилами орфографии и пунктуации, в официально-деловом стиле.

По сути, язык официальных документов – это своеобразный набор клише, штампов, стандартов, отличающихся известной унификацией. Стандартизированные словосочетания облегчают восприятие текста, ускоряют подготовку официального письма.

В официальном письме необходимо четко и кратко излагать существо дела, соблюдая нейтральность тона.

Деловые письма юридических лиц (предприятия, фирмы, кооперативы, общественной организации...) излагаются:

- от третьего лица единственного числа (фирма «уведомляет», «сообщает», «просит», «предупреждает», «примет меры»...)
- или
- от первого лица множественного числа («сообщаем», «предупреждаем», «направляем», «отказываемся», «просим»...).

Технический составитель и автор официального письма не всегда одно и то же лицо. Не случайно согласно стандарту требуется указание на документе его исполнителя.

Деловые письма рекомендуется составлять лишь по одному какому-то вопросу. При составлении письма следует сначала «набросать» логическую схему его содержания. В качестве аналога можно использовать образцы уже имеющейся деловой переписки.

При построении словосочетаний следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи употребляется только с одним словом или с ограниченной группой слов. Например:

приказ – издается,
контроль – возлагается на какое-либо лицо
или осуществляется кем-то,
должностные оклады – устанавливаются,
выговор – объявляется,
дисциплинарное наказание – применяется,
меры – принимаются,
обязанность – возлагается и т. д.

Для большинства деловых писем характерна повторяемость одних и тех же оборотов, освоив которые, можно составить тексты различных писем.

Начало письма (факса) может иметь следующие варианты обращения:

- ◆ Уважаемый Игорь Леонидович!;
- ◆ Господин Зорин!;
- ◆ Игорь Леонидович!;
- ◆ Уважаемый г-н Зорин!;
- ◆ Уважаемые господа! (Употребляется, когда неизвестны имена получателей письма).

Затем уместны были бы слова благодарности:

- ◆ Мы были рады получить Ваше письмо...;
- ◆ Большое спасибо за факс от 04.06.95...;
- ◆ Подтверждаем с благодарностью получение Вашего письма.

Большинство писем продолжают далее словами:

- ◆ В связи с ...;
- ◆ Согласно контракту от ... № ...;
- ◆ В соответствии с ... и т.д.;
- ◆ Ввиду срочности заказа...;
- ◆ В связи с уточнением плана прибыли...;
- ◆ Согласно вашей просьбе...;
- ◆ Согласно распоряжению начальника управления...

Если в заголовочной части письма-ответа заполнен реквизит «ссылка на номер и дату

входящего документа», то не следует повторять ссылку на документ в тексте письма.

В зависимости от темы письма (факса) используются следующие обороты:

Отправка груза, документа

- ◆ Отправляем Вам...
- ◆ Направляем Вам...
- ◆ Высылаем Вам...

Напоминание

- ◆ Напоминаем Вам, что...
- ◆ По истечении... срока предложение нашей фирмы теряет силу.

Подтверждение

- ◆ Концерн... подтверждает получение...
- ◆ Подтверждаем, что партия ТНП получена...

Извещение

- ◆ Сообщаем Вам, что...
- ◆ Ставим Вас в известность, что...
- ◆ Извещаем Вас, что...

Просьба

- ◆ Пожалуйста, сообщите...
- ◆ Просим оплатить в течение... банковских дней...
- ◆ Мы будем благодарны, если Вы...

Гарантия

- ◆ Оплату гарантируем.
- ◆ Качество продукции наша фирма гарантирует.

Предложения

- ◆ Мы рады предложить Вам...
- ◆ Предлагаем Вам...
- ◆ Мы можем рекомендовать...
- ◆ Мы уверены, что Вы заинтересуетесь...

Отказ

- ◆ К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам...
- ◆ К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу в ближайшее время мы не можем...
- ◆ К сожалению, мы не можем принять Ваше предложение из-за...

Предупреждение

- ◆ Фирма оставляет за собой право обратиться... если Вы...
- ◆ Задержка поставок может привести к...
- ◆ Данные Вами обещания, к сожалению, не выполняются, поэтому мы вынуждены...

Приглашение

- ◆ Просим принять участие в...
- ◆ Приглашаем Вас...
- ◆ Мы рады пригласить Вас...

Письма обычно заканчивают фразами:

- ◆ Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной.
- ◆ Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества.
- ◆ Мы надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей.
- ◆ С уважением...

Письма по финансовым вопросам подписывает руководитель и главный бухгалтер фирмы. Письма, дающие какие-либо гарантии, имеющие юридические и финансовые последствия, заверяются печатью фирмы.

Деловая переписка делится на две части:

- ◆ поступающие (входящие) в фирму письма;
- ◆ отправляемые (исходящие) из фирмы письма.

Рекомендации по составлению деловых писем, конечно, не исчерпываются вышеизложенным. Для составления документов, в том числе и деловых писем, требуются определенный уровень культуры, особые навыки. Но это умение деловому человеку необходимо развивать.

Золотое правило: ваше письмо с первого взгляда должно произвести солидное впечатление.

Деловое письмо международного образца имеет четкую структуру, определенный набор реквизитов и стабильное расположение каждого из них (рисунок 2).

Письма иностранным компаниям печатаются на бланке с полями по 1 дюйму (2,54 мм) (рисунок 2,3).

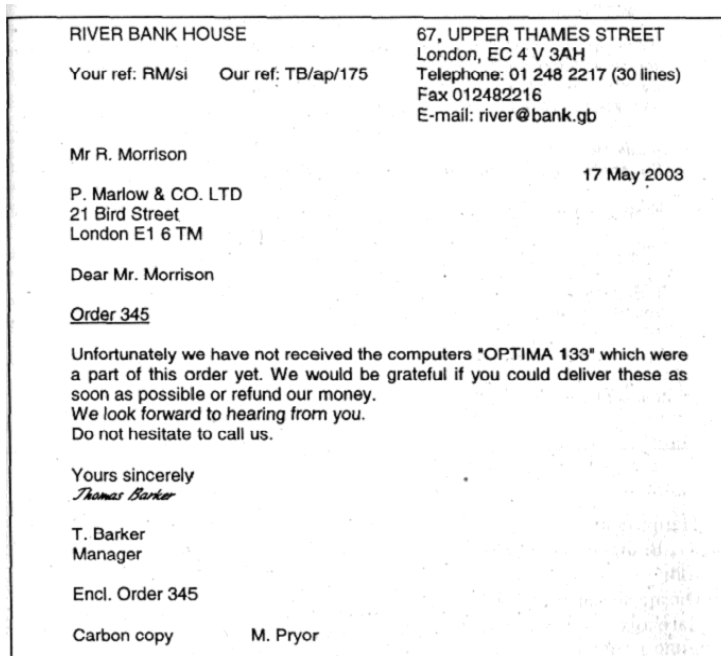


Рисунок 2 – Письмо иностранному партнеру

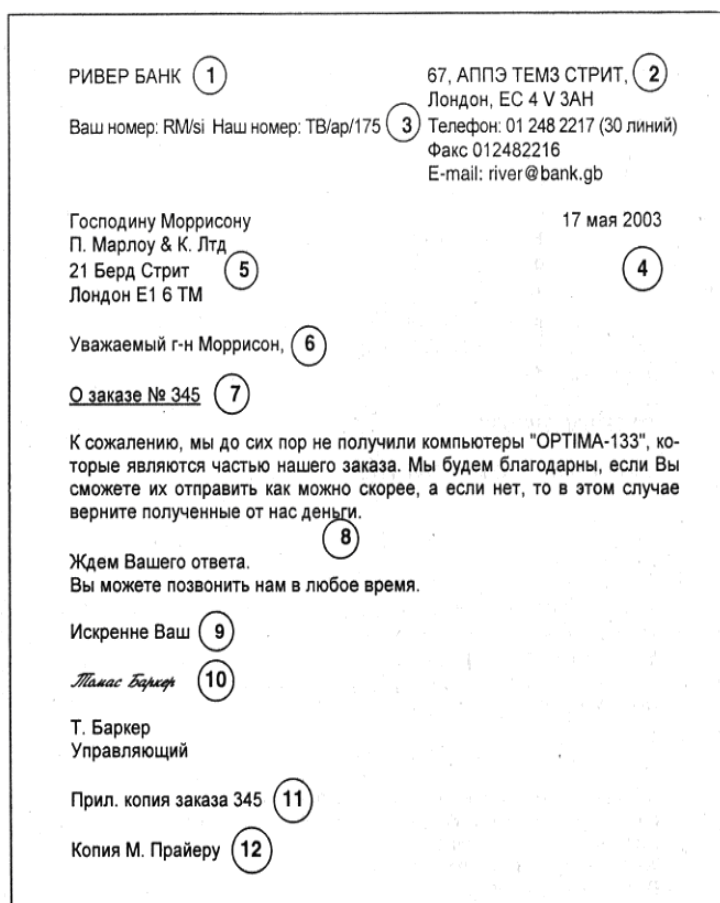


Рисунок 3 – Перевод на русский язык

В левом верхнем углу или в центре верхней части листа располагается эмблема и наименование фирмы (реквизит 1). Если компания малоизвестная и из названия не ясно, чем она занимается, может быть указан профиль ее деятельности, например, «фрахт судов», «организация туров», «продажа недвижимости», «научные разработки» и т. д.

Под наименованием фирмы или на нижнем поле листа указывается адрес офиса, содержащий почтовый и телеграфный адрес, номера телефонов и факсов, адреса и телефоны представительств компании и ее филиалов, номер декларации или регистрационной лицензии

Составить следующие документы, используя приведенные выше рекомендации, с применением компьютера (редактор Microsoft Word):

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1) Письмо-предложение | 2) Письмо-запрос, требование |
| 3) Письмо-заказ | 4) Письмо-ответ на заказ |
| 5) Письмо-жалобу | 6) Гарантийное письмо |
| 7) Сопроводительное письмо | 8) Телеграмму |
| 9) Телефонограмму | 10) Международное письмо |

5.1 Реквизиты служебного письма

Герб РФ (01)

Герб субъекта РФ (02)

Эмблема предприятия (03)

Наименование организации (08)

Наименование структурного

Отметка о контроле (19)

подразделения
 (при необходимости)
 Справочные данные (09) Адресат (15)
 об организации
 Код организации ОКПО (04) ОГРН (05)
 ИНН/КПП (06)
 от(11)____№____(12)_____
 на №____(13)____от _____
 Место составления (14)
 Заголовок письма (18) Резолюция (17)
 (начинается с «о» или «об»)
 Текст (20)
 Отметка о наличии приложения (21)
 Должность Подпись (22) Ф.И.О.
 Оттиск печати (25)

Гриф (23) Визы (24) Отметка (26)
 согласования согласования о заверении копии

Отметка об исполнителе (27)
 Отметка об исполнении документа
 и отправке в архив (28) Идентификатор
 электронной копии документа (30) Отметка о
 поступлении документа
 в организацию (29)

Бланк письма в зависимости от учредительных документов организации включает в себя реквизиты 01 (02 или 03), 04, 05, 06, 08, 09 и при необходимости ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20.

5.2 Образцы служебных писем

Образец исходящего письма

Эмблема «Экспо-Бизнес» ул. Вострякова, д. 118 Москва, 110020 тел. _____ факс _____ р/сч _____ в банке _____ к/сч _____ БИК _____ ОКПО _____ ОГРН _____ ИНН/КПП _____ / _____	Отметка о контроле Директору АО «Старт» О.Н. Некрасову ул. Новая, д.28, Москва, 115218
	Резолюция

12.02.2005 № 25/08-15
на № _____ от _____

[Об участии в выставке]

Уважаемый Олег Николаевич!

Ознакомившись с рекламой и программой работы Вашего Выставочного Центра, опубликованными в № 5 «Экономической газеты» от 15.01.2005, направляем Вам заявку на участие в весенней экспозиции Центра (Приложение).

Просим включить наше предприятие в число участников выставки.

Приложение: на 3 л. в 2 экз.

Директор предприятия

Личная
подпись

Ю.В. Наумов

Петров
328 34 07 09

В дело 07-15
Подпись Дата
Doc1.doc

№ 02-30
Дата

Образец входящего письма

Эмблема
Центр «Экспо-Бизнес»
Вострякова ул., д.118
Москва, 110020
тел. _____
факс _____
р/сч _____
в банке _____
к/сч _____ БИК _____
ОКПО _____ ОГРН _____
ИНН/КПП _____ / _____
25.02.2005 № 63/17-07
на № 25/08-15 от 12.02.2005

Отметка о контроле
Директору ООО «Старт»
О.Н. Некрасову
Новая ул., д.28, Москва,
115218

Резолюция

О рассмотрении заявки
на участие в выставке

Уважаемый Олег Николаевич Некрасов!

Сообщаем Вам, что заявка Вашего предприятия на участие в весенней экспозиции нашего Выставочного Центра рассмотрена отборочным Советом и принята к исполнению.

Для подготовки выставочной экспозиции Вам необходимо командировать в ВЦ «Экспо-Бизнес» не позднее 10.03.2005 сроком на 3 дня ответственного исполнителя по вопросам участия в выставке Вашего предприятия.

С уважением

Директор Центра

Личная
подпись

Ю.В. Страхов

Васильева
215 11 30 35

В дело 08-15

Подпись Дата

Doc2.doc

000
«СТАРТ»
Дата
01.03.2005

Телефонограмма

Минсвязи РФ

Передал – Сергеева

Северный АО Москвы

А.П. Круглову

Т.В.Принял – Мурадова

т. 483-78-96

12ч.30. мин.

ТЕЛЕФОНОГРАММА

14. 03. 2000 № 178

16. 03. 2000 в 14.30 состоится заседание коллегии министерства по вопросу реконструкции телефонной сети Северного административного округа. На заседание приглашается начальник контрольно-распорядительного управления Круглов А.П.

Начальник Технического управления

Е.И. Никифоров

Текст телефонограммы (до 50 слов)

Телеграмма

ТАШКЕНТ 18

ТОРГПРОМПАЛАТА ВАСИНУ

ПРОСИМ ПОДТВЕРДИТЬ ВАШЕ СОГЛАСИЕ ВОЗМЕСТИТЬ СТОИМОСТЬ ПЕРЕВОЗКИ ЖЕЛДОРОГИ МОСКВА НОВОРОССИЙСК ТРЕХ МЕСТ ВЕСОМ 438 КГ ЭКСПОНАТОВ ТОКИЙСКОЙ ВЫСТАВКИ ЗПТ ТАКЖЕ СООБЩИТЬ ГРУЗ ПОЛУЧАТЕЛЯ ЗПТ СТАНЦИЮ НАЗНАЧЕНИЯ 0302-4 ТЧК ТОРГПРОМПАЛАТА НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ИНФОРМАЦИИ ПЕТРОВ.

106578 Москва, Ильинка, 6

Торгпромпалата РФ

Начальник отдела информации

С.А. Петров

12.02.2000

Сопроводительное письмо

Эмблема
Центр «Экспо-Бизнес»
ул. Вострякова, д.118
Москва, 110020

тел. _____

факс _____

р/сч _____

в банке _____

к/сч _____ БИК _____

ОКПО _____ ОГРН _____

ИНН/КПП _____ / _____

25.01.2005 № 63/17-07

на № 25/07-15 от 12.02.2004

Отметка о контроле
ООО «Старт»
Директору О.Н. Некрасову
ул. Новая, д.28, Москва,
115218

Резолюция

Уважаемый Олег Николаевич!

По договору № Т-68/2004 «Совершенствование производства целлюлозы и продуктов на их основе» от 01.01.2004 г высылаем Вам следующие документы:

1. Акт сдачи-приемки научно-технической продукции на 2 л. в 2 экз.;
2. Счет-фактура №1 (Договор № Т-68/2004 (1 этап)) за 2004 г. на 2 л. в 2 экз.

Просим Вас документы, требующие согласования, подписать и направить по одному экземпляру в адрес нашей компании.

С уважением

Директор

Ю.Н. Наумов

Петров

381 25 23 09

В дело 07-10

№ 02-20

Подпись Дата

Дата

Doc3.doc



Гарантийное письмо

ОАО «ПОЛЯНКА»
Одынка, 34
Москва, Россия, 113225
тел. 238 0119
факс (095)236 1519
р/с 40600023606070004544
в РКЦ Москва г.Москва
к/с 30100070106400005060
БИК 040147000

В региональное отделение Комиссии
по организации подготовки
управленческих кадров
для организаций
народного хозяйства РФ
_____ (области, края, города)

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

ОКПО 44436537 ОГРН 1022200678394

ИНН/КПП 2227014941/222701001

07.01.2003 № 1-3/21

На № 2-3-14 от 28.12.2002

В ответ на письмо от _____ № _____ подтверждаем направление

_____ на стажировку в _____
с _____ по _____ в рамках Президентской Программы подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства РФ.

В случае невыезда _____ (ФИО стажера) на стажировку в _____ (страна) в указанные сроки _____ (название организации) обязуется возместить расходы на приобретение для него (нее) авиабилета Москва – _____ (город) или компенсировать штраф от сдачи авиабилета.

В случае несвоевременного предоставления _____ (ФИО стажера) необходимых для направления на стажировку документов (загранпаспорта, визовой анкеты, фотографий, гарантийного письма предприятия и др.), которое повлечет за собой приобретение для него (нее) авиабилета по индивидуальному тарифу, _____ (название организации) обязуется возместить возникшую разницу в цене.

Генеральный директор _____ (ФИО генерального директора,
дата, подпись, печать)

Главный бухгалтер _____ (ФИО главного бухгалтера,
дата, подпись)

Директивное письмо

Минсоцзащиты России и Пенсионного фонда России

Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел./факс (095) 718-78-74. E-mail: mail@vniidad.ru

ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП 7708033140/771001001

29.03.2003 № 1364/1-32
№ _____ от _____

Порядок финансирования расходов на выплату ежемесячных доплат к государственным пенсиям, учета и отчетности произведенных расходов

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 января 2003 года № 83 «О реализации Указа Президента Российской Федерации от 16 августа 2002 года № 854 «О некоторых социальных гарантиях лиц, замещающих государственные должности Российской Федерации и должности федеральных государственных служащих» установить следующий порядок финансирования расходов на доплаты к государственным пенсиям.

Ежемесячные доплаты к государственной пенсии лицам, замещавшим государственные должности Российской Федерации и государственные должности федеральных государственных служащих и уволенных с федеральной государственной службы в связи с ликвидацией или реорганизацией федеральных органов исполнительной власти, сокращением численности аппаратов федеральных органов государственной власти либо выходом на государственную пенсию, производятся одновременно с выплатой государственных пенсий.

Пенсионный фонд России представляет Министерству финансов Российской Федерации сведения о расходах на выплату доплат к пенсиям государственных служащих отдельной строкой в ежеквартальных отчетах об исполнении бюджета Пенсионного фонда России.

Председатель Минсоцзащиты

_____ ФИО

дата

Председатель Пенсионного
фонда России

_____ ФИО

дата

Практическая работа №5 Составление резюме

Цель: применить полученные теоретические знания при составлении резюме.

Теоретический материал:

Резюме должно удовлетворять следующим требованиям:

- краткость,
- уместность,
- правдивость,
- позитивный характер,
- систематичность,
- уникальность,
- хороший стиль изложения,
- грамотность.

Рекомендации по составлению резюме:

1. Личные данные (ФИО, адрес, телефон, национальность).
2. Цель профессиональная (на получение какой работы и почему вы претендуете; не более 3-5 строк).
3. Опыт работы (обычно в обратном хронологическом порядке; целесообразно отметить практические навыки, полученные в период обучения).
4. Образование (можно сообщить о наградах, подчеркнуть изученные дисциплины, соответствующие профессиональной области, в которой вы предполагаете работать).
5. Дополнительная информация (семейное положение, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, членство в профессиональных организациях и т. п.; хобби следует упоминать только в том случае, если оно тесно связано с работой, которую вы стремитесь получить).

Задание 1. Проанализируйте ошибки, допущенные при составлении резюме.

№1.

Денис

Город: Санкт-Петербург

Образование: 2 высших

Дата рождения: 5 декабря 1974 год

Семейное положение: Женат, детей нет

Контактный телефон: 8-926....

E-mail: gogub@yandex.ru Опыт работы

Период работы: с ноября 2001 по февраль 2003 года

Должность: Специалист отдела кредитования физических лиц

Должностные обязанности:

— Консультирование клиентов – физических лиц по продуктам в области кредитования (потребительское, ипотека, овердрафт), проведение переговоров с клиентами на предмет предоставления кредитов, согласования схем кредитования.

№2.

Понаморёва Елизавета Викторовна

Образование

Учебное заведение: Экономический университет г. Астрахань

Дата окончания: июнь 2001

Факультет: Институт теоретической экономики и международных экономических

отношений

Специальность: мировая экономика, курсы и тренинги

Название курса: Переводчик в сфере профессиональной коммуникации, Иностранные языки и компьютерные навыки

Английский: свободно

Компьютерные навыки: MS office, 1С

Дополнительная информация: коммуникабельна, ответственна, организованная, внимательна, занимаюсь спортом, без вредных привычек

Задание 2. Напишите свое профессиональное резюме.

Вам необходимо прорекламировать свои способности на рынке труда в форме резюме, которое не позволит работодателю пройти мимо вашей кандидатуры.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений / Н.Ю. Родыгина. – М.: Юрайт, 2016. - Режим доступа: <https://www.biblioonline.ru/book/EE76B0CB-650F-4FC7-8901-77DF2F28DD47>

2. Борисов В.К. Этика деловых отношений / В.К. Борисов. – ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=502708> З.А.А.Крылов. Психология. М.: «Проспект», 2012.

4.С.Л. Рубинштейн. Основы общей психологии. «Питер», 2012.

5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011.

6. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) -Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013.

7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2014.

8. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2011.

9. Гуревич П.С. Этика М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009

10. Бордовская, Н. В. Психология и педагогика : учебник для вузов / Н. В. Бордовская,

С. И. Розум; УМО. - СПб.: Питер, 2011.

II. Еникеев, М. И. Общая и социальная психология: учебник для Вузов / М. И.

Еникеев; МО и Н РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Норма:ИНФРА-М, 2010.

12. Немов, Р. С. Психология: учебник / Р. С. Немов; МО РФ. - М.: Юрайт, 2011

13. Руденко, А. Психология: учебник для вузов / А.М. Руденко; Международная академия науки и практики производства. - Ростов н/Д: Феникс, 2012

14. Столяренко, А. М. Психология и педагогика.: Электронный учебник / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ ДАНА, 2011. - эл. опт.диск (CD-ROM)

16. Психология . Полный курс лекций: учебное пособие/ П.С.Гуревич.- М.: КНОРУС, 2015-208с

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008.

2. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2009.

3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010.

4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010.

5. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для вузов) - М.: Форум, 2009.

Интернет-ресурсы:

- www.psycholog.ru
- psy.msu.ru
- www.psvhology.ru
- Электронно-библиотечная система: <http://www.book.ru>