



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Экономика и менеджмент в машиностроении»

ПРАКТИКУМ

по дисциплине

«Современный бизнес-этикет»

Авторы
Персиянова Г.Е.
Персиянова А.В.

Ростов-на-Дону, 2014



Аннотация

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по дисциплине «Современный бизнес-этикет» со студентами направлений 080100, 080200 всех форм обучения.

Авторы

Персиянова Г.Е.

Персиянова А.В.





Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
Занятие 1 «Принципы деловых отношений»	5
Занятие 2 «Этика в рыночной экономике»	9
Занятие 3 «Этика деловых отношений в зарубежных культурах»	12
Занятие 4 «Вербальное и невербальное общение»	14
Занятие 5 «Дистанционное общение»	19
ТЕСТ «Ваш стиль работы с документами»	21
Ключ.....	23
Результат.....	23
Занятие 6 «Правила деловых отношений»	25
ОЦЕНКА ПОДГОТОВЛЕННОСТИ К ВЕДЕНИЮ ПЕРЕГОВОРОВ	29
Тест 1 «Умеете ли вы вести переговоры?»	29
Тест 2 «Как вести деловые переговоры»	30
Тест 3 «Моя тактика ведения переговоров»	32
Занятие 7 «Этикет делового человека»	34
Занятие 8 «Этикет деловых отношений»	38
Занятие 9 «Коллектив как социальная группа»	39
ТЕСТ «СОЦИАЛЬНАЯ ГРУППА» (для определения уровня освоения темы)	40
Задания для самостоятельной работы	42
Литература	44



ВВЕДЕНИЕ

Цель практических занятий состоит в приобретении навыков использования делового этикета непосредственно к профессиональным интересам бизнеса.

Задачи:

- овладение знаниями по этическим нормам управленческой деятельности;
- ознакомление с принципами деловых отношений;
- ознакомление с современными практическими разработками в области ведения переговоров, широко используя технологии моделирования управленческих ситуаций, определяющих характер и специфику деятельности.



ЗАНЯТИЕ 1 «ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

Изучить тему «Принципы и закономерности деловых отношений». Составить таблицу «Принципы деловых отношений моей организации» в соответствии с предлагаемым образцом (табл. 1)

Таблица 1 – Принципы деловых отношений моей организации

Принципы деловых отношений	Основное содержание	Мои действия	Форма практической реализации
1. Убеденность в полезности своего труда для общества	Моя работа и деятельность организации должны быть связаны не только с экономическими факторами, но и социальными показателями, и приносить пользу другим людям	Изучить возможности осуществления социальной политики организации	<ul style="list-style-type: none"> - Разработка социального пакета для персонала организации. - Создание социально-благотворительных программ, направленных на решение современных проблем (забота об окружающей среде, памятниках культуры, создание учебных, спортивных, художественных центров и др.)
2.			

В таблице должны быть указаны все основные принципы деловых отношений, представленные в таблице 2.



Таблица 2 – Принципы деловых отношений

1. Убежденность в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества в целом.
2. Понимание того, что окружающие люди хотят и умеют работать.
3. Отношение к бизнесу как творческому процессу.
4. Признание необходимости не только конкуренции, но и сотрудничества.
5. Уважение любой формы собственности.
6. Действие только в рамках существующего законодательства.
7. Честное следование договорным отношениям.
8. Повышение образовательного уровня.

Рассмотрим основное содержание этих принципов.

1. Убежденность в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества в целом.

Подобный нравственный принцип имеет довольно четкую форму экономического выражения. Часть стоимости, производимой в хозяйстве, перераспределяется посредством различных механизмов на нужды общества в целом или отдельных категорий населения. Эта тенденция хорошо прослеживается на уровне предприятий. Предприятию в наши дни уже недостаточно иметь только четко выработанную финансовую, инвестиционную и технологическую политику. В современных условиях каждое предприятие не может существовать, успешно функционировать, без осознания своей социальной значимости. Опыт свидетельствует, что отсутствие социальной политики всегда очень дорого обходится для предприятия.

2. Понимание того, что окружающие люди хотят и умеют работать.

По оценкам специалистов за десятилетие рыночных реформ в России сформировался слой высококвалифицированных менеджеров, отвечающий такому важному принципу. Многие руководители зарубежных западных организаций отмечают, что для сотрудников их российских офисов важны «люди, которые хотят работать, умны и квалифицированы и которые работают в среднем больше, чем в любой другой стране Западной Европы». Часто наблюдают, что «... качество работы сотрудников в России выше, чем в Британии или в Европе».



3. Отношение к бизнесу как творческому процессу.

Этот принцип предполагает понимание бизнеса как процесса творческой самореализации человека. Предприятие в этом случае – не только источник дохода. Поддерживающий определенный уровень материального благосостояния, но и отражение развития человека, раскрытия его способностей. Именно такое восприятие предпринимательской деятельности привело к появлению во многих ведущих мировых организациях специалистов-консультантов по «творческому бизнесу».

4. Признание необходимости не только конкуренции, но и сотрудничества.

В этом принципе отражается определенная стратегия деловых отношений, связанная с философией партнерства, умением предпринимателя находить взаимные пути преодоления разногласий и проблем в бизнесе. Среди факторов определяющих успех партнерства, выделяют:

- ответственный подход к выбору партнеров;
- четкое определение, достижение общего понимания целей и предполагаемых результатов деятельности партнерства;
- согласование PR-политики в отношении партнерства;
- в некоторых случаях – заключение юридического договора и согласования затрат.

5. Уважение любой формы собственности.

Уважение к частной собственности и ее неприкосновенности представляет собой фундаментальный принцип существования свободного предпринимательства. История мирового бизнеса уже доказала, что именно частная собственность стала мощным стимулятором деловой и трудовой активности человека, а также динамичного развития производства. Она способствовала формированию в людях индивидуальной инициативы, способности к разумному риску, готовности самостоятельно принимать решения и отвечать за свои действия.

6. Действие только в рамках существующего законодательства.

Принятые в России Гражданский кодекс, Бюджетный кодекс, Налоговый кодекс, Трудовой кодекс, Уголовный кодекс позволяют регулировать сложные процессы производственной и коммерческой деятельности и жизни людей.

7. Честное следование договорным отношениям.

Специалисты отмечают возросшую за период рыночных реформ этику договорных отношений: «Если смотреть на сделку и на разговор с юристами в России и в Америке – сейчас это прак-



Современный бизнес-этикет

тически один и тот же разговор. А десять лет назад вообще тратить время на юристов не имело смысла. Теперь об условиях договариваются долго и упорно, потому что люди понимают, что эти условия предстоит выполнять».

8. Повышение образовательного уровня.

Существуют специальные признанные международным бизнес-сообществом учебные центры и институты, осуществляющие образовательную деятельность по наиболее актуальным и востребованным вопросам современного бизнеса.

Перечисленные принципы этики деловых отношений могут приобретать дополнительное своеобразие, отражая специфику различных видов профессиональной деятельности. Все эти особенности, как правило, закрепляются в этических кодексах предприятий, организации.



ЗАНЯТИЕ 2 «ЭТИКА В РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКЕ»

Задание: разработайте собственный Кодекс деловой этики, взяв за основу Декларацию ведения добросовестной деловой практики. Объем задания – 2 страницы напечатанного текста формата А4.

ДЕКЛАРАЦИЯ КО - «ПРИНЦИПЫ БИЗНЕСА» (в сокращении)

ГЛАВНЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА:

- ответственность бизнеса: от блага акционеров к благу его ключевых партнеров;
- экономическое и социальное влияние бизнеса: к прогрессу, справедливости и мировому сообществу;
- этика бизнеса: от буквы закона к духу доверия;
- уважение правовых норм;
- поддержка многосторонних торговых отношений;
- забота об окружающей среде;
- избегание противозаконных действий.

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ПОКУПАТЕЛЯМИ:

- обеспечивать своих клиентов товарами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями;
- обходиться со своими клиентами честно во всех аспектах своей коммерческой деятельности, обеспечивая высокий уровень обслуживания для удовлетворения их потребностей;
- принимать всемерные усилия для того, чтобы гарантировать то, что товары и услуги будут поддерживать или улучшать здоровье и безопасность клиентов, а также состояние окружающей среды;
- гарантировать уважение человеческого достоинства в предлагаемых товарах, маркетинге и рекламе; уважать целостность культуры клиентов.

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ВЛАДЕЛЬЦАМИ (ИНВЕСТОРАМИ):

- обеспечивать профессиональный и эффективный менеджмент для гарантирования справедливой и конкурентоспособной прибыли



ли на капитал владельцев (инвесторов);

- обеспечивать владельцам (инвесторам) открытый доступ к информации, ограниченный только рамками закона и условиями конкуренции;
- сохранять, защищать и приумножать активы владельцев (инвесторов);
- с вниманием относиться к требованиям, предложениям, резолюциям владельцев (инвесторов).

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ПЕРСОНАЛОМ:

- обеспечивать работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;
- создавать такие условия труда для работников, которые не наносят ущерба их здоровью и человеческому достоинству;
- быть честным в отношениях со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченный лишь рамками закона и условиями конкуренции;
- прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников;
- в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с работниками;
- избегать дискриминационной политики и гарантировать работникам равные права и возможности независимо от пола, возраста, расовой принадлежности и религиозных убеждений; стимулировать в рамках своего бизнеса использование труда работников с различным профессиональным уровнем на тех местах, где они могут принести наибольшую пользу;
- обеспечивать охрану труда работников во избежание несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
- поощрять работников и помогать им в развитии необходимых навыков и знаний, внимательно относиться к серьезным проблемам занятости, часто связанным с принятием решений в бизнесе, а также сотрудничать с правительственными органами, трудовыми объединениями, другими службами и друг с другом по вопросам размещения рабочей силы.



Таблица 1.1

«ДВЕНАДЦАТЬ ПРИНЦИПОВ ВЕДЕНИЯ ДЕЛА В РОССИИ»

Наименование принципа	Состав принципа
ПРИНЦИПЫ ЛИЧНОСТИ	1. Прибыль важнее всего, но честь дороже прибыли. 2. Уважай участников общего дела - это основа отношений с ними и самоуважения. Уважение и самоуважение даются выполнением принятых деловых обязательств. 3. Воздерживайся от насилия и угрозы применения насилия как способов достижения деловых целей.
ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛА	4. Всегда веди дело сообразно средствам. 5. Оправдывай доверие, в нем - основа предпринимательства и ключ к успеху. Стремись завоевать репутацию честного, компетентного и порядочного партнера. Будь таким, каким ты хочешь видеть своего лучшего партнера. 6. Конкурируй достойно. Не доводи деловые разногласия до суда. Самый надежный партнер - тот, который тоже выигрывает от сделки.
ПРИНЦИПЫ ГРАЖДАНИНА РОССИИ	7. Соблюдай действующие законы и подчиняйся законной власти. 8. Для законного влияния на власть и законотворчество объединяйся с единомышленниками на основе данных принципов. 9. Твори добро для людей, а не ради корысти и тщеславия. Не требуй за него неограниченного общественного признания.
ПРИНЦИПЫ ГРАЖДАНИНА ЗЕМЛИ	10. При создании и ведении дела как минимум не наноси ущерба природе. 11. Найди в себе силы противостоять преступности и коррупции. Способствуй тому, чтобы они стали невыгодны всем. 12. Проявляй терпимость к представителям других культур, верований и стран. Они не хуже и не лучше нас, они - просто другие.



ЗАНЯТИЕ 3 «ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В ЗАРУБЕЖНЫХ КУЛЬТУРАХ»

После изучения темы «Этика деловых отношений в зарубежных культурах», выберите одну интересующую Вас культуру или страну.

Составьте перечень основных элементов этики деловых отношений в зарубежных странах. Представьте материал в табличной форме, объем 1-2 страница формата А4:

Этика деловых отношений в _____

Элементы этики деловых отношений	Пояснения	Ваши действия на деловой встрече

Стили деловых отношений в различных культурах

АМЕРИКАНСКАЯ ЭТИКА БИЗНЕСА

Особенности американского стиля деловых отношений:

1. Прагматизм;
2. Стремление к инновациям сильнее, чем следование традициям;
3. Скрупулезность в организации дела;
4. Конструктивизм;
5. Узкая специализация кадров.

ЕВРОПЕЙСКАЯ ЭТИКА БИЗНЕСА

Особенности английского стиля деловых отношений:

- Аналитический подход;
- Приверженность собственным традициям;
- Жесткость и строгость в переговорных процессах;
- Авторитет деловой репутации;
- Социальный консерватизм;
- Следование нормам не только делового, но и светского этикета.



Особенности французского стиля деловых отношений:

- Принцип целесообразности;
- Приверженность национальным традициям;
- Демократизм переговорных процессов;
- Строгое соблюдение субординации;
- Кодекс сословной части;
- Французская кухня, как элемент деловой культуры.

АЗИАТСКАЯ ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Особенности китайского стиля деловых отношений:

- Философия конфуцианства;
- Принцип информативности;
- Следование национальным традициям;
- Технократизм и длительность переговорных отношений;
- Собственная технология переговорных процессов;
- Многочисленность деловых делегаций;
- Установление неформальных личных контактов.

Особенности японского стиля деловых отношений:

- Групповой коллективизм;
- Верность, преданность организации, государству;
- Вежливость, пунктуальность, точность;
- Медленный темп деловых контактов и переговоров;
- Терпение, сдержанность, стремление избежать открытых столкновений и риска;
- Готовность к компромиссам.



ЗАНЯТИЕ 4 «ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ»

Задание 1. Оформление в табличной форме основных определений по разделам речевого этикета.

Запишите основные определения по разделам речевого этикета в табличной форме (графы 1 и 2). В графе 3 «Практические рекомендации по речевому этикету» подготовьте краткое реферативное изложение принципов, правил, норм и рекомендаций, которые Вы будете применять в своей практической работе. Объем практического задания должен составлять 1-2 страницы формата А4.

Разделы речевого этикета	Содержание основных понятий	Практические рекомендации по речевому этикету
Основы риторики как искусства красноречия	Риторика – Принципы речевого этикета – Инструменты риторики -	
Подготовка и проведение деловой беседы	Деловая беседа – Этапы деловой беседы – Роли поведения и тактика беседы -	
Организация публичного выступления	Подготовка выступления – Предварительный анализ выступления – Схема подготовки к выступлению – Структура выступления – Технология публичного выступления -	



Современный бизнес-этикет

Культура деловой дискуссии	Деловая дискуссия – Принципы проведения дискуссии – Типы и разновидности вопросов -	
Критика и принципы ее восприятия	Сущность критики – Основные типы критики – Советы критикующему – Самокритика -	

Задание 2. «Развитие навыков слушания»

Для каждой приведенной ситуации:

1) выберите, когда имеет смысл использовать нейтральные реплики, показывающие собеседнику, что вы его внимательно слушаете, а когда прибегать к активному слушанию;

2) какие фразы, по вашему мнению, были бы здесь уместны?

Ситуация	Нейтральные реплики или активное слушание	Что можно сказать
Собеседник горит желанием высказать свою точку зрения		
Вы хотели бы проверить точность своего понимания		
Собеседник хочет выговориться по поводу накопившихся переживаний		
Вам непонятны некоторые высказывания		
Вы обсуждаете спорный вопрос		
Собеседнику трудно облечь в слова то, что его волнует		



Собеседник слишком болтлив и бесцеремонен		
Собеседник равнодушен к обсуждаемому вопросу		
Человек застенчив и не уверен		
Вы хотите узнать как можно больше о человеке		

УПРАЖНЕНИЯ

Упражнение 1. «Правила дискуссии»

В процессе своей профессиональной деятельности сотрудник одного из подразделений компании часто сталкивается с необходимостью участия в дискуссии, как с внешним, так и с внутренним окружением. При этом он стал замечать, что очень часто в процессе дискуссии возникают ситуации, приводящие стороны на грань конфликта или стресса. Сотрудник сформулировал для себя несколько принципов взаимодействия сторон во время дискуссии и понял, что он злоупотреблял одним из них. Это и привело дискуссию к нежелательным результатам.

Какие из приведенных ниже принципов, с вашей точки зрения, злоупотреблял сотрудник во время дискуссий:

- а) содействие возникновению альтернатив, множественности мнений;
- б) конструктивность критики;
- в) принцип равной безопасности или обеспечение психологической защищенности личности;
- г) непреклонность и жесткость собственной позиции;
- д) принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано.

Упражнение 2.

«Принципы эффективного слушания»

Руководитель отдела связей с общественностью задумался над средствами повышения эффективности переговоров и дискуссий, которые он проводит с деловыми партнерами. Руководитель решил изучить и практически использовать принципы и навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания собеседников.

По вашему мнению, какие из нижеперечисленных утвер-



ждений являются правильными.

1. Внимательное молчание и минимальная нейтральная словесная реакция относятся к элементам:

- а) нерефлексивного слушания;
- б) рефлексивного слушания;
- в) безразличного слушания;
- г) тактики постановки вопросов;
- д) моделирования беседы.

2. К видам обратной связи с говорящим при рефлексивном слушании не относятся:

- а) словесный сигнал о необходимости каких-либо высказываний;
- б) собственный пересказ основных мыслей собеседника;
- в) обобщение отдельных частей сообщения;
- г) отвлечение от основных вопросов беседы;
- д) реакция, отражающая восприятие чувств собеседника.

Упражнение 3. «Восприятие словесных сообщений»

Руководитель подразделения провел совещание со всеми своими сотрудниками, на котором обратил внимание на неэффективные, порой на грани конфликта, споры и дискуссии между сотрудниками, а также с внешним окружением подразделения. Решено было сформулировать, внимательно изучить и неукоснительно использовать правила так называемого «эффективного слушания».

Что на ваш взгляд, является верным в следующих утверждениях?

1. Основные правила эффективного восприятия словесных сообщений не предполагают, что собеседник:

- а) сдерживает желание высказать поспешное суждение;
- б) не опровергает другую сторону, не вникнув до конца в ход рассуждений;
- в) не дает другой стороне закончить аргументацию высказываний;
- г) принимает во внимание мотивацию собеседника;
- д) не акцентирует внимание на недостатках речи говорящего.

2. Нормы эффективного слушания собеседника предполагают, что одна из сторон:

- а) не пребывает в уверенности, что истина только на ее стороне;
- б) отвлекается на несущественные моменты в ущерб глав-



ному;

в) проявляет желание высказать поспешное суждение;

г) настраивается заранее на несогласие с позицией другой стороны;

д) обращает внимание на нюансы внешности собеседника.

Задание 3. «Шкалы предпочтения человека»

Возьмите из вашего ближайшего семейного и дружеского круга людей и разработайте для них шкалу предпочтений человека по прилагаемой форме, вписывая в пустые графы наиболее характерные типы личностей и их отличительные способности.

Тип человека	отец	мать	брат	сестра	друг
Сенсорного типа					
Мыслительного типа					
Решающего типа					
Интуитивного типа					
Чувствующего типа					
Воспринимающего типа					

Задание 4. «Мои невербальные коммуникации»

Выделите наиболее характерные разновидности невербальных коммуникаций, используемые Вами в деловом общении. Заполните пустые графы прилагаемой к заданию таблицы кратким описанием Ваших невербальных коммуникаций.

Виды невербальных коммуникаций	Краткая характеристика Вашего делового общения
Язык телодвижений	
Параметры речи	

Задание 5. «Каким я был?»

Опишите две жизненные ситуации из Вашей работы, учебы или личной жизни, когда Вы, используя невербальные коммуникации (одежда, поза, жесты, лицо, зрачки, поведение), транзактный анализ, знание типа личности, стали при разрешении ситуации:

победителем: _____

неудачником: _____



ЗАНЯТИЕ 5 «ДИСТАНЦИОННОЕ ОБЩЕНИЕ»

Задание: рассмотрение ситуаций.

Ситуация 1

«Составление объявления об имеющейся вакансии»

Исходные данные и постановка задачи. Агентству по подбору персонала требуется ассистент специалиста по подбору персонала. Необходимо составить объявление об имеющейся вакансии.

Методические указания. В объявлении необходимо указать вакантную должность, дать краткую характеристику организации, изложить обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда для данной должности. Указать телефон, факс для передачи резюме.

Решение ситуации

Составим текст объявления.

Объявление о текущей вакансии

Должность: Ассистент специалиста по подбору персонала.

Организация: Агентство по подбору персонала «КАДРЫ». Небольшое российское агентство по подбору персонала.

Обязанности:

помощь кандидатам в заполнении анкет;
 проведение предварительных собеседований с кандидатами;
 тестирование кандидатов (английский язык, машинопись);
 печать резюме;
 работа с базой данных кандидатов.

Требования:

Обязательные:

знание английского языка на уровне спецшколы «5» или более глубокие знания;
 желание сделать карьеру;
 компьютер – работа в MS Word;
 гибкость и лояльность в отношении желающих найти работу.

Желательные:

опыт работы в другом агентстве по подбору персонала в качестве ассистента; машинопись от 100 уд./мин., русская и латинская;



Современный бизнес-этикет

компьютер – Word, Excel, MS Access, E-mail.

Условия труда:

гибкий график – с 9.00 до 17.30 с понедельника по пятницу, без переработок;

испытательный срок 3 месяца, работа по трудовой книжке; бесплатные обеды;

офис находится рядом с метро «Добрынинская»;

заработная плата по договоренности.

Обращаться по телефону: 378-08-88, факс: 378-08087.

Ситуация 2

«Составление резюме»

Молодой специалист, окончивший вуз по специальности «Менеджмент», прочитал в газете объявление о наборе в организацию специалистов его профиля. В объявлении излагается просьба составить резюме и представить его работодателю.

Необходимо составить резюме по нижеприведенной схеме.

Ф.И.О., адрес, телефон

Личные сведения

Возраст

Семейное положение

Цель

Опишите, на какую должность Вы претендуете.

Ваши пожелания по поводу будущей работы.

Образование в обратном хронологическом порядке

20xx – 20xx гг.

(укажите год окончания) название учебного заведения

Факультет, основные дисциплины

Укажите также любое дополнительное образование

Опыт работы в обратном хронологическом порядке

20xx – 20xx гг.

Название организации

Должность, основные обязанности, укажите иностранные языки, которыми вы владеете и уровень их знания

Навыки работы на компьютере

Укажите программное обеспечение, которым вы владеете

Дополнительные сведения

Наличие водительских прав

Общественная деятельность

Интересы



ТЕСТ «ВАШ СТИЛЬ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ»

Группа 1

1. Когда у меня полно неотложной работы, я часто откладываю новые бумаги в сторону:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

2. Когда я слишком загружен прочими делами, я обрабатываю большую часть бумаг сам:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

3. Я сам разбираю корреспонденцию, потому что больше с ней никто не справится, а вид непрочитанных бумаг меня раздражает:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

Группа 2

1. Мне приходится преодолевать внутреннее сопротивление, когда я поручаю подчиненному подготовить за себя важный документ:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

2. Большую часть документации по менее важным вопросам готовят мои подчиненные:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

3. Я обращаюсь за помощью к другим только тогда, когда возможность служебных неприятностей становится весьма реальной:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;



- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

Группа 3

1. Меня раздражает, что приходится тратить время на бумажную рутину, и когда я занят, бумаги отодвигаются в сторону:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

2. Я не считаю себя обязанным отвечать на каждую бумажку адресованную мне:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

3. Я не считаю, что объем и характер служебной переписки отражает успешность моей работы и мое положение в нашей организации:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

Группа 4

1. Когда я сталкиваюсь с кризисной ситуацией, мне не хватает времени, чтобы зафиксировать ее в документах:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

2. Лишь мысль об увольнении, может заставить меня дописать служебный доклад:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.

3. Пока у меня есть более важные дела, я откладываю рутинную документацию в сторону:

- а) совершенно справедливо;
- б) может быть, справедливо;
- в) не совсем так;
- г) совершенно не так.



Ключ

За каждый ответ «совершенно справедливо» полагается 3 балла; за «может быть, справедливо» - 2; за «не совсем так» - 1; за «совершенно не так» - 0 баллов. Подсчитайте набранные вами баллы.

Результат

Если вы набрали по *первой группе* 7 и более баллов, то вы, скорее всего, суперисполнитель, а потому склонны делать сами большую часть, чем необходимо, долю бумажной работы, недогружая своих подчиненных. Если вы к тому же набрали немало очков (5 и более) по *четвертой группе*, значит, вам присущи еще и черты «волокончика». Это означает что ваши репутация и карьера под угрозой. Правда, кое-кому из высшего начальства нравится ваша постоянная занятость, но ярлык «истого служаки» отнюдь не гарантирует продвижения по службе и уважения коллег и подчиненных.

Если вы набрали 7 и более баллов по *второй группе*, то вы, скорее всего, «расшифровщик». Конечно, делегирование обязанностей – одно из важнейших правил современной науки об управлении, и оно может значительно облегчить вам работу, естественно, если делегировать правильно. Между тем многие руководители, увлекаясь делегированием, забывают о необходимости постоянно учить и контролировать тех, кому они передают те или иные задания. Это нередко ставит под удар их самих – в конечном счете, за все несет ответственность руководитель. Со временем вы овладеете искусством делегирования, но лучше сократить данный процесс, проработав литературу по вопросам управления.

Если вы набрали 7 и более баллов по *третьей группе*, значит, вам присущи черты «антибюрократа» и вы склонны игнорировать важность бумажной работы. Такие привычки могут дорого обойтись, если в вашей организации объем бумажной работы велик и ей придается большое значение. Поэтому вам стоит либо пересмотреть свое отношение к «бумажкам», либо поискать себе место в организации, где бумажной работы меньше.

Если количество баллов, набранное вами по всем четырем группам вопросов, примерно одинаково колеблется в границах 3-5, то это свидетельствует о разумном отношении к бумажной работе и отсутствии у вас ярко выраженных черт «бумажных не-



Современный бизнес-этикет

удачников». Это, конечно, приятно, но все же справиться с тем объемом бумаг, которые к вам поступают каждый день, все равно трудно.



ЗАНЯТИЕ 6 «ПРАВИЛА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

УПРАЖНЕНИЕ 1

«Условие результата деловой беседы»

Начальник отдела развития, готовясь к проведению семинара по этике деловых отношений для сотрудников своей компании, решил установить, что же является определяющим для положительного результата деловой беседы. Участникам семинара были предложены следующие умозаключения – вероятность успеха деловой беседы повышается, если вы сумеете предугадать:

- а) возраст собеседника;
 - б) позицию и интересы другой стороны;
 - в) должностное положение собеседника;
 - г) стаж работы участников беседы;
 - д) степень занятости другой стороны;
- Какой вариант из предложенных выше выбрали бы вы?

УПРАЖНЕНИЕ 2

«Навыки деловой беседы»

Специалист отдела по связям с общественностью в процессе своей профессиональной деятельности уяснил, что для бесконфликтного и успешного проведения деловой беседы необходима практическая отработка ее навыков. Специалист задался вопросом, можно ли эти навыки отрабатывать не только в производственной, но и бытовой обстановке. Он составил перечень следующих вариантов:

- а) можно, но с определенной корректировкой;
- б) невозможно;
- в) возможно на 100%;
- г) практически невозможно;
- д) можно, но это не даст должного эффекта.

Помогите специалисту выбрать правильный вариант.

УПРАЖНЕНИЕ 3

«Ошибки в деловой беседе»

Руководитель подразделения проанализировал ряд деловых бесед, которые проводил он сам, его коллеги из других отделов, подчиненные сотрудники и т.д. Руководитель установил, что участники деловых бесед допускают целый ряд ошибок, приводящих



Современный бизнес-этикет

к снижению результативности бесед. К этим ошибкам он отнес то, что участники деловых бесед:

- а) не регулируют ход беседы встречными вопросами;
- б) своевременно не завершают беседу;
- в) ведут записи во время беседы;
- г) пренебрегают этапом подготовки к беседе;
- д) избегают беседы.

При этом руководитель постарался выделить наиболее типичную ошибку, чаще других встречающуюся в практике деловых бесед. Какую из приведенных выше ошибок с этой точки зрения выделили бы вы?

УПРАЖНЕНИЕ 4

«Цели переговоров»

Сотрудник отдела маркетинга и продаж, часто принимающий участие в различных переговорах, утверждал, что в качестве цели переговоров могут выступать:

- а) установление истины;
- б) склонение другой стороны к своей точке зрения;
- в) информирование собеседника;
- г) принятие компромиссного варианта решения;
- д) обсуждение внепроизводственных вопросов.

Какой из вариантов утверждения с вашей точки зрения является неверным?

УПРАЖНЕНИЕ 5

«Последовательность аргументации на переговорах»

Перед началом переговоров с деловыми партнерами руководитель отдела попытался смоделировать возможный ход переговоров. Поскольку они обещали быть непростыми, он уделил повышенное внимание последовательности аргументации своей позиции на переговорах. В результате у него получилось несколько вариантов такой последовательности.

- а) свободный набор аргументов;
- б) от суждений с малой силой убедительности к более сильным умозаключениям;
- в) от более сильных к более слабым аргументам;
- г) не ранжированная последовательность;



д) чередование сильных и слабых аргументов.
Какой вариант на бы посоветовали взять руководителю отдела на вооружение?

УПРАЖНЕНИЕ 6

Ситуация «Критика»

В данной ситуации рассматривается вариант деловой беседы руководителя подразделения с подчиненным сотрудником и своим заместителем. Деловая беседа посвящена критическому разбору руководителем действий подчиненного и высказыванию критических замечаний в его адрес. На основании представленной беседы с подчиненным сотрудником и своим заместителем следует установить: 1) какие правила критики нарушает руководитель; 2) в чем конкретно заключаются эти нарушения; 3) каковы должны быть действия руководителя, которые способствовали бы выполнению основных правил критики. После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы следует сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.

Исходными данными для анализа ситуации является представленная ниже беседа руководителя с подчиненным сотрудником и своим заместителем.

Действующие лица в рассматриваемой деловой беседе:

Г-н А. – начальник отдела;

Г-н В. – заместитель начальника отдела;

Г-н С. – молодой сотрудник отдела.

Г-н А. г-ну С. Г-н Д. говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком.

Г-н А. г-ну В. Г-н В.! И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя.

Г-н А. г-ну С. Г-н С.! Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!

Г-н С. г-ну А. Г-н А! Но ведь Вы...»

Г-н А. г-ну С. «Не перебивайте меня!»

Г-н А. г-ну В. Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Г-н В.! Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну



С., да он еще дров наломает, как и в этот раз.
Г-н С. Г-ну А. Г-н А.! Позвольте мне ...
Г-н А.: Все разговор окончен.

РЕЗУЛЬТАТ

Основные правила критики и логическая схема последовательности их применения приведены ниже.

Основные правила конструктивной критики

Имеете ли вы право критиковать?
Если «ДА» то:
Не начинайте разговор при свидетелях;
Сохраняйте ровный тон;
Найдите повод для похвалы;
Не выносите поспешных обвинений, выслушайте объяснения другой стороны;
Признайте собственные ошибки в рассматриваемой ситуации, расскажите об опыте собственных неудач;
Критикуйте поступки, а не способности и свойства другого человека;
Обратитесь к объективным нормам критической оценки;
Помогите найти решение по выходу из сложившейся ситуации, поддержите престиж человека, дайте возможность критикуемой стороне реабилитироваться.
Если «НЕТ», то откажитесь от критики.



ОЦЕНКА ПОДГОТОВЛЕННОСТИ К ВЕДЕНИЮ ПЕРЕГОВОРОВ

Тест 1 «Умеете ли вы вести переговоры?»

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысли, а он говорит слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном счете?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которую наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?



КЛЮЧ

За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу.

Контрольные ответы

- 1 – нет
- 2 – нет
- 3 – нет
- 4 – нет
- 5 – нет
- 5 – нет
- 7 – нет
- 8 – да
- 9 – нет
- 10 – да
- 11 – да
- 12 - да
- 13 – да
- 14 – нет
- 15 – нет
- 16 - нет

РЕЗУЛЬТАТ

1 – 5 баллов – вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

6 – 11 баллов – в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное – научиться жестко держать себя в руках.

12 – 16 баллов – вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

Тест 2 «Как вести деловые переговоры»

На каждый из вопросов вы должны дать вариант ответа: «а», «б» или «в».

1. На чем вы настаиваете во время переговоров?



Современный бизнес-этикет

- а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев.
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
- а) примерюсь с односторонними потерями для достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимого варианта.
- а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
- а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;
 - в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
- а) легко меняю позиции;
 - б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.



9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

- а) уступаю ради сохранения отношений;
- б) требую уступок в качестве условий продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

РЕЗУЛЬТАТ

Если у вас преобладают ответы группы «а», ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас преобладают ответы группы «б», ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если у вас преобладают ответы группы «в», ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Тест 3 «Моя тактика ведения переговоров»

По каждой из позиций вы должны выбрать вариант ответа: «а» или «б».

1. а) обычно я настойчиво добиваюсь своего;
б) чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
2. а) я пытаюсь избежать неприятностей;
б) когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. а) мне неприятно отказываться от своей точки зрения;
б) я всегда стараюсь войти в положение другого.
4. а) не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми;
б) разногласия всегда волнуют меня.
5. а) я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения;
б) всегда следует доказывать свою точку зрения.
6. а) всегда следует искать общие точки зрения;
б) следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. а) я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказывать свое мнение;
б) лучше продемонстрировать преимущество своей логике рассуждений.
8. а) я обычно пытаюсь убедить других людей;
б) чаще я пытаюсь понять точку зрения других людей.



Современный бизнес-этикет

9. а) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы;
 б) беседа, я слежу за развитием мысли собеседника.
10. а) я отстаиваю свои позиции до конца;
 б) я склонен изменить позицию, если меня убедят.

КЛЮЧ

Тактика ведения переговоров	Варианты ответов
Противоборство	1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б;8а;9а;10а
Сотрудничество	1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б; 9б; 10б

РЕЗУЛЬТАТ

Если в вашем выборе преобладают ответы верхнего ряда таблицы, то в переговорах вы ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое. Такая тактика малоэффективна. Вам следует заняться самоанализом, ответив на вопрос: «Что мне мешает выбрать курс на сотрудничество в переговорах?».



ЗАНЯТИЕ 7

«ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА»

Задание: изучив тему «Этикет делового человека» и познакомившись с примерами, приведенными ниже, предложите правила, которым должны следовать в отношении внешнего вида и одежды работники вашей организации.

Правила, которым должны следовать американские служащие крупных компаний в ношении одежды

В отношении деловой одежды вы обязаны:

1. Следовать кодексу вашей фирмы, каким бы он ни был (в Калифорнии служащие некоторых учреждений, например независимых кинокомпаний, редко ходят в костюмах; не думайте брать с них пример, если вы работаете в одном из бостонских банков).

2. В рамках кодекса одежды, принятого в вашей фирмы, выбирайте цвет и покрой, которые вам больше всего подходят. Галстук должны носить все служащие, но вам больше идет, скажем, не синий или коричневый, а серый с красным.

3. Если носите украшения, они должны быть изящными и строгими, а не кричащими, яркими или слишком большими. (У женщин украшения нередко образуют ансамбль с нарядом определенного цвета, но при этом не должны выглядеть, как драгоценности для бального платья, которые уместно надеть на праздничный субботний вечер).

4. Любая деталь вашего наряда – от обуви до галстука или заколки в волосах – должна гармонировать с остальными и содержаться в безупречном виде: ботинки начищены, складки на брюках или платье тщательно отутюжены, на галстуке – никаких пятен.

5. Мужчины! Убедитесь, что в воротничке вашей сорочки (если только она не на пуговичках) косточки на месте.

6. Мужчины! Следите, чтобы ваш костюм отвечал сезонным предписаниям этикета. На Востоке и Среднем Западе белый или светло-коричневый костюм можно носить только в период от Дня поминовения (отмечается 30 мая) до Дня труда (первый понедельник сентября).

В рабочей обстановке нельзя:

1. Носить белую обувь до Дня поминовения и после Дня труда (независимо от пола).

2. Ждать, пока кто-то другой напомнит вам, что ваши туфли неплохо бы почистить.



3. Приходить в одном и том же два дня кряду.
4. Надевать белые носки к темному костюму.
5. Надевать галстук с грязными пятнами.
6. Носить сапоги для верховой езды (если вы, конечно, не один из высших руководителей компании со столь блистательным послужным списком, что никто не удивится, если даже вы приведете лошадь).

Основные рекомендации для работников консалтинговой компании ERNST&YOUNG

Рекомендации для мужчин

Костюм: американский покрой, пиджак с разрезом сзади, двумя или тремя пуговицами, шерсть 100%, в крайнем случае смесь с полиэстером (не более 20%). Ткань должна быть гладкой, возможны «продернутая» вертикальная цветная нитка, полосы ткани светлее основного цвета или «приглушенная» клетка.

Рубашка: длинный рукав, отложной воротник, 100% хлопок. Рубашку, концы воротника которой пристегиваются пуговицами, носят только с однобортным костюмом. Цвет: белый, бледно- или светло-голубой (дополнительные возможности: белая рубашка в одноцветную полоску).

Рекомендации для женщин

Костюм: однобортный пиджак с одной пуговицей и узкая юбка одного цвета (темно-синего, серого, черного, цвета бургундского вина), шерсть 100%

Блузка: белая, бежевая, пастельных тонов (дополнительные расцветки – красный, фуксия, бирюзовый), хлопок или шелк.

Руководство *ERNST&YOUNG* рекомендует своим сотрудникам иметь не менее пяти костюмов, к каждому должны подходить три рубашки и два галстука.

Кодекс одежды компании ANDREWS CONSULTING

Любые правила относительно внешнего вида сотрудников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего времени (т.е. пока офис открыт и в нем кто-то есть) в будние дни. Если сотрудник, находясь в отпуске, посетил офис, он не обязан соблюдать эти правила.

Сотрудники должны опрятно выглядеть и быть аккуратно причесаны. Компания рекомендует всем сотрудникам собирать в пучок или иным образом слишком длинные волосы.

Сотрудники не должны приводить себя в порядок непосредственно в офисе: причесываться, использовать парфюмерно-



Современный бизнес-этикет

косметические средства. Чистить обувь и одежду и пр.

Запрещено носить следующие вещи:

- трикотажные майки, джемпера, водолазки без пиджаков;
- слаксы и любые другие брюки с видимым указанием торговой марки;
- свитера под горло и с высоким воротом без пиджака;
- джемпера с V-образным вырезом или другие джемпера поверх рубашек, т.е. вместо пиджаков;
- декольтированные платья;
- шорты и бриджи;
- сапоги;
- солнечные очки (они также не должны лежать на столах сотрудников и в других открытых местах);
- обувь без задника (сабо, тапочки и пр.);
- белые и светло-серые носки с темной обувью;
- прозрачные платья, юбки, блузки.

Допускается носить следующие вещи:

- трикотажные жакеты неярких цветов;
- босоножки с закрытым мыском.

В случае несоответствия внешнего вида сотрудника настоящим правилам он может быть отправлен домой, но время его отсутствия компанией оплачено не будет.

За несоблюдением правил должен следить один из менеджеров отдела. Но даже менеджер другого отдела или директор вправе сделать замечание сотруднику о недопустимости нарушения правил.

Стиль деловой одежды сотрудников российской компании

Образ сотрудника должен олицетворять собой представительность, надежность, стабильность.

Сотрудники должны выглядеть опрятно: одежда – чистая и отглаженная, обувь – начищенная (в зимний период обязательна сменная обувь), прическа – аккуратная. Мужчины должны быть чисто выбриты. Не желательно использование вечерней парфюмерии (с резким запахом) и яркой косметики (для женщин).

Категорически не допустимо появление на рабочем месте со следами алкогольного опьянения.

Рекомендуемый стиль одежды – деловой, что подразумевает:

для мужчин

Деловой костюм. Возможен комбинированный костюм (на-



пример, черный пиджак – серые брюки, брюки с рубашкой без пиджака). Для сотрудников ИТ-отдела, водителей, курьеров возможны брюки с джемпером.

для женщин

Желателен деловой костюм (брючный или с юбкой). Возможно также комбинировать юбку или брюки с блузкой без пиджака, джемпером или свитером (не толстым). В летнее время желательны колготы.

Не рекомендуется носить:**Для мужчин:**

- любую одежду из джинсовой ткани;
- костюмы и обувь ярких расцветок;
- спортивную одежду и обувь;
- носки ярких расцветок.

Для женщин:

- спортивную одежду и обувь;
- босоножки, сандалии;
- одежду из прозрачного материала;
- любую одежду из джинсовой ткани, кожаную обтягивающую одежду;
- брюки или юбки «на бедрах»;
- короткие блузки или джемпера, оставляющие открытой полосу живота;
- короткие юбки (более чем на 15 см. выше колена);
- одежду ярких цветов, в яркую полосу (для сотрудников, непосредственно работающих с клиентами);
- сильно декольтированные блузки и джемпера;
- колготы с рисунком, в сеточку;
- одежду вечернего стиля, а также экстравагантную, претенциозную одежду;
- большое количество украшений.



ЗАНЯТИЕ 8

«ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

Практическое задание 1. «Визитная карточка»

Разработайте визитную карточку для вашей должности в организации, которую вы занимаете или предполагаете занять. Результат покажите преподавателю.

Практическое задание 2. «Титулы и звания»

Подготовьте для себя минимальный набор титулов и званий, с которыми вы предполагаете иметь дело. Результат представьте в табличной форме и покажите преподавателю.

Титулы и звания	Пояснения
1. Правительственные звания	
.....	
.....	
2. Государственные служащие	
.....	
.....	
3. Ученые степени и звания	
.....	
.....	

Практическое задание 3. «Подготовка приема»

Разработайте план мероприятий по подготовке дипломатического приема и представьте его в табличной форме. Дайте на проверку преподавателю.

Мероприятия	Объем	Сроки	Затраты	Ответственный

Практическое задание 4. «Рассадка за столом»

На дипломатический прием «обед» приглашены 12 человек. Намечается смешанный прием, когда часть дипломатов придут с женами. Посол с женой должны правильно принять и рассадить гостей. Разработайте специальную рассадку за столом с учетом рангов гостей. Покажите схему рассадки преподавателю.



ЗАНЯТИЕ 9

«КОЛЛЕКТИВ КАК СОЦИАЛЬНАЯ ГРУППА»

Практическое задание «Анализ ролевой структуры»

Проведите анализ ролевой структуры вашей семьи (отец, мать, брат, сестра, жена и т.п.), руководства предприятия (дирекция и руководители подразделений), если вы входите в дирекцию, или вашего подразделения, в котором вы работаете (отдел, служба, участок, бюро и т.п.). Результат представьте в табличной форме, отмечая крестиком совпадение ролей у конкретных личностей.

Роли	Люди			
1. Творческие				
генератор идей				
эксперт				
эрудит				
энтузиаст				
2. Коммуникационные				
лидер				
координатор				
связной				
«сторож»				
3. Поведенческие				
оптимист				
нигилист				
догматик				
«ерш»				



ТЕСТ «СОЦИАЛЬНАЯ ГРУППА» (ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ ТЕМЫ)

Вопросы	да	нет
1. Предприниматели входят в большую социальную группу?		
2. Трудовой коллектив организации является средней социальной группой?		
3. Бригада является малой социальной группой?		
4. Группа «У» - это частично способная и частично желающая работать группа?		
5. Неформальная группа – это свободно образованная малая социальная группа?		
6. Формальная группа обязательно имеет назначенного руководителя и регламентированные правила поведения?		
7. Люди вступают в неформальные группы в надежде получить помощь, защиту и общение?		
8. Можете ли вы четко определить 5-7 факторов, влияющих на эффективность работы группы?		
9. Творческие роли в коллективе выполняют Организатор, Лидер и Связной?		
10. Поведенческие роли выполняют Генератор идей, Эксперт и Критик?		
11. Знаете ли вы типовые роли неформальной группы?		
12. Можете ли вы дать характеристику групп по приоритету коллективности?		

Ключ к тесту:

Присвойте каждому ответу «да» 1 балл, а ответу «нет» - ноль. Подсчитайте сумму баллов.

4 и менее баллов – ваши знания невысоки и вам следует внимательно изучить данную тему.

От 5 до 7 баллов – вы достаточно хорошо разбираетесь в социальных группах.

От 8 до 10 баллов – вы отлично разбираетесь в социальных группах.



Современный бизнес-этикет

От 11 до 12 баллов – ваша оценка по тесту завышена.
Советуем еще раз прочитать текст.



ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1. «Деловое совещание»

Изучить тему «Деловые совещания» и заполнить прилагаемую таблицу. В диагностике состояния в вашей организации нужно выявить проблемы и недостатки по элементам деловых совещаний. В третьей графе нужно дать научно-практические рекомендации для эффективного проведения совещаний в Вашей организации. Объем практического задания должен составлять 1-2 страницы формата А4.

Элементы деловых совещаний	Диагностика состояния в Вашей организации (проблемы, недостатки)	Что Вы рекомендуете для эффективного проведения совещаний
1. Подготовка делового совещания: - программа, виды совещаний, состав участников, оповещение; - типовые этапы подготовки		
2. Проведение делового совещания: - регламент совещания; - блок-схема проведения; - функции председателя; - результаты совещания		
3. Контроль исполнения решений совещания: - этапы разработки управленческого решения; - упрощенная модель принятия решений; - модель процесса контроля решений		



Задание 2 «Программа презентации»

Изучить тему «Деловые презентации» и разработать в табличной форме программу презентации по случаю 10-летия создания организации.

Мероприятия	Объем работы	Сроки, дни	Затраты, руб.	Ответственные

ОТВЕТЫ:

Занятие 4

- Упражнение 1 - правильный ответ – г.
 Упражнение 2 - правильный ответ – 1 – а; 2 - г.
 Упражнение 3 - правильный ответ – 1 – в; 2 - а.

Занятие 6

- Упражнение 1 - правильный ответ – б.
 Упражнение 2 - правильный ответ – а.
 Упражнение 3 - правильный ответ – г.
 Упражнение 4 - правильный ответ – д.
 Упражнение 5 - правильный ответ – б.



ЛИТЕРАТУРА

1. Этика деловых отношений/А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова: Учебное пособие для вузов — Н.Новгород: НИМБ, 2005. — 408 с.
2. Этика деловых отношений: Учебник/ А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова/Под ред. А.Я. Кибанова — М.: ИНФРА-М, 2010.