Министерство общего и профессионального образования Свердловской области

государственное автономное образовательное учреждение

Свердловской области

«Уральский горнозаводской колледж имени Демидовых»

Рассмотрено:

на заседании методического совета

протокол №\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_2022 г

группа 326

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

## ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

по образовательной программе среднего профессионального образования- программе подготовки специалистов среднего звена

**46.02.01«Документационное обеспечение управления и архивоведение»**

Невьянск

2022

Согласовано на заседании ЦК

№ протокола \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

Составитель: Бублий С.Н., преподаватель высшей кв.категории

## Методические указания по выполнению практических занятий по учебной дисциплине ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 46.02.01«Документационное обеспечение управления и архивоведение»

©Бублий С.Н., 2022

©ГАПОУ СО «УрГЗК»

#### СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА……………………………………………………….……….5

ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………………………………………6

#### ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ…………………7

список ИСПОЛЬЗОВАННОЙ литературы…………………………………...............41

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Практические занятия являются обязательной частью образовательной программы среднего профессионального образования, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и представляют собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

Целью практических занятий является практико-ориентированное усвоение обучающимися теоретических знаний и формирование умений, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность специалистов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать и уметь:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** |
| ПК 1.1, ПК 1.2,ПК 1.3,ПК 1.4, ПК 1.6  ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 09 | -устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий;  -сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;  -соблюдать служебный этикет;  -встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях,  сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;  -согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);  -выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;  -согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;  -организовывать процесс подготовки и проведение конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;  -соблюдать этикет и основы международного протокола;  -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  -определять необходимые источники информации;  -определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  -определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;  -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;  -грамотно излагать свои мысли;  -проявлять толерантность в рабочем коллективе;  -описывать значимость своей профессии (специальности);  -применять стандарты антикоррупционного поведения. | -правила проведения деловых переговоров;  -этика делового общения;  правила речевого этикета;  -правила поддержания и развития межличностных отношений;  -этикет и основы международного протокола;  -правила сервировки чайного (кофейного) стола  актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;  -основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  -содержание актуальной нормативно-правовой документации;  -психологические основы деятельности коллектива,  психологические особенности личности;  -особенности социального и культурного контекста;  -сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;  -значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);  -стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения |

**ВВЕДЕНИЕ**

**УВАЖАЕМЫЙ ОБУЧАЮЩИЙСЯ!**

Методические указания по выполнению ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения созданы Вам в помощь для работы на занятиях, подготовки к практическим работам*.*

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать тему, цель занятия, ознакомиться с порядком проведения занятия, заданием и ответить на контрольные вопросы для закрепления теоретического материала.

Накануне проведения практического занятия необходимо получить домашнее задание на повторение теоретического материала, знание которого необходимо для сознательного выполнения вами работ на практическом занятии.

В начале каждого занятия необходимо кратко повторить необходимый теоретический материал, после чего приступить к выполнению работ.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму.

Оценка за выполнение практических работ выставляется по пятибалльной системе согласно нормам оценки письменных работ и учитывается как показатель текущей успеваемости студента. В случае отсутствия на занятии по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую работу,Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

Если в процессе подготовки к практическим работамили при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удается, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни проведения дополнительных занятий.

Время проведения дополнительных занятий можно узнать у преподавателя.

**Желаем Вам успехов!!!**

**Перечень практических работ по ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень практических занятий** | **Количество часов** |
| 1 | Практическое занятие 1. Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих. | 2 |
| 2 | Практическое занятие 2. Визитная карточка. Правила оформления и использования*.* | 2 |
| 3 | Практическое занятие № 3. Составление и описание внешнего вида секретаря и архивариуса | 2 |
| 4 | Практическое занятие № 4. Составление памятки «Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий» | 2 |
| 5 | Практическое занятие № 5. Составление памятки «Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет» | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 6.  Анализ должностной инструкции секретаря (архивиста, документоведа) с позиций профессиональной этики. | 2 |
| 7 | Практическое занятие № 7. Представление презентации на тему «Национальные особенности делового этикета» | 2 |
| 8 | Практическое занятие № 8.  Организация и ведение телефонных переговоров | 2 |
| 9 | Практическое занятие 9. Анализ практических ситуаций управленческой этики. | 2 |
| 10 | Практическое занятие 10. Формы делового общения и их характеристики. | 2 |
| 11 | Практическое занятие № 11. Отработка приѐмов саморегуляции поведения в профессиональной деятельности. | 2 |
| 12 | Практическое занятие № 12. Национальная специфика делового этикета | 2 |
| 13 | Практическое занятие № 13. Характерные черты и особенности национального этикета | 2 |
| 14 | Практическое занятие № 14. Характерные черты и особенности национального этикета | 2 |
| 15 | Практическое занятие № 15. Характерные черты и особенности национального этикета | 2 |
| 16 | Практическое занятие № 16.Характерные черты и особенности национального этикета | 2 |
| 17 | Практическое занятие № 17.Характерные черты и особенности национального этикета | 2 |
| 18 | Практическое занятие 18. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. | 2 |
|  | **Всего** | **36** |

**Практическое занятие № 1**

**Тема занятия: Правовая и этическая регламентация служебного поведения государственных служащих.**

**Цель:** закрепление изученного материала и составление профессионального кодекса государственного служащего.

**Оборудование:** тетрадь для практических работ, карточки с заданием

Для выполнения практической работы студент должен **з*нать:***

-законодательное регулирование этических стандартов работников государственной сферы и правовой сферы;

**у*меть:***

-составлять профессиональные кодексы работника государственной сферы;

-применять полученные знания в практической деятельности.

**Задание:**

1. проанализировать различные кодексы корпоративной этики; предложить методы внедрения этики в организации;разработать ключевые элементы инфраструктуры деловой этики;
2. сделать анализ и обобщить принципы и нормы профессионального поведения государственного служащего (адвоката, нотариуса, судьи, таможенного работника, работника правоохранительных органов) при выполнении служебных обязанностей;
3. сделать анализ и обобщить принципы и нормы профессионального поведения государственного служащего (адвоката, нотариуса, судьи, таможенного работника, работника правоохранительных органов) в неслужебное время;
4. составить профессиональный кодекс государственного служащего (адвоката, нотариуса, судьи, таможенного работника, работника правоохранительных органов)

**Порядок работы**

В процессе работы студенты должны:

1. Проанализировать кодексы корпоративной этики совместных предприятий «Catapelar», «Эра- Хенкель», «Форд», «Тойота».

2. Определить обязательные этические нормы.

3. Рассмотреть систему поощрений и наказаний.

4. Проанализировать понятие «нравственный закон внутри меня».

5. Предложить методы внедрения этических норм в деятельность предприятия.

6. Составить профессиональный кодекс государственного служащего.

**Методические рекомендации по выполнению**

Перед выполнением практической части (т.е. составление профессионального кодекса государственного служащего) необходимо в достаточно полной мере познакомиться с корпоративной этикой.

**Форма отчетности:** письменная работа в тетрадях для практических работ.

**Практическое занятие 2. Визитная карточка. Правила оформления и использования*.***

**Цель работы:**

       ознакомление с деловым внешним видом женщины и мужчины;

       изучение основных требований к оформлению различных видов визитных карточек;

       приобретение навыков оформления и использования визитных карточек в деловом общении.

Пояснение к работе

Выступление докладчиков на темы: «Деловой внешний вид женщины», «Деловой внешний вид мужчины».

*Визитная карточка* – важная составляющая имиджа современного человека:

1. она подчеркивает индивидуальность как отдельно взятого человека, так и всего учреждения, организации;
2. эффективная и недорогая форма рекламы;
3. характеризует владельца как делового человека.

**Оформление визитных карточек**

В современном мире существуют специальные требования к оформлению визитных карточек:

материал (белый картон хорошего качества);

размер: для мужчин – 90х50 мм; для женщин – 80х40 мм;

хорошо читаемый текст;

максимум необходимой информации;

фамилия владельца карточки указывают впереди имени;

нет перегруженности текста;

использование новых технологий.

**Виды визитных карточек**

Смирнова
Елена Владимировна
(ЗАО «Карро», секретарь)

                                        468320, г. Байконур,
                                     ул. Титова, д. 28, кв. 93
                                     Телефон: 7-05-07
                                     Сот. тел.: 87051141516


1. *Личная визитная карточка* – содержит фамилию, имя, отчество (печатают крупными буквами, по центру); сведения о профессии, звании или учёной степени (указывают под именем и отчеством); а также дополнительные сведения: адрес, телефоны, адрес электронный почты (располагают в правом нижнем углу). На личной визитной карточке женщины дополнительные сведения могут не указывать (указывают только фамилию, имя, отчество, а дополнительные сведения вносят от руки на своё усмотрение). Личные карточки используются в неслужебных ситуациях, для дружеских и светских контактов.

2. *Семейная визитная карточка* – является разновидностью личной карточки.  
На такой карточке указываются имена (имя жены перед именем мужа), отчества супругов, их фамилия, телефон. Адрес на семейной визитке не указывается. Она используется  
при знакомстве, направлении поздравлений друзьям семьи, прилагается к подаркам.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  | Елена  Сергей Смирновы      Телефон: 7-05-07 |  | Елена Викторовна  Сергей Олегович Смирновы      Телефон: 7-05-07 |

3*Деловая стандартная карточка* – указывают фамилию, имя, отчество (печатают крупными буквами, по центру); должность (указывают под именем и отчеством). В левом верхнем углу может располагаться логотип организации. Название и адрес фирмы располагают в левом нижнем углу, причём адрес должен быть указан в определённой последовательности: индекс – город – улица – дом. Номер телефона, факс (обязательно  
с кодом города), адрес электронной почты – в нижнем правом углу. На деловой карточке сотрудника, который не занимает руководящей должности, в центре печатается название и адрес фирмы, в нижнем левом углу – его фамилия, имя, отчество; в правом нижнем углу – номера телефонов, адрес электронной почты.

Если визитка напечатана на иностранном языке, фамилия и имя пишутся полностью, а вместо отчества ставят инициал. В иностранных языках понятие «отчество» отсутствует, и его могут воспринять как второе имя.

Деловые визитные карточки сотрудников магазинов, предприятий сферы услуг, вполне могут быть оформлены с отступлением от строгих норм этикета – ведь не только информация, но и рекламная продукция. На такой карточке можно разместить схему проезда или схему окрестности.

4. *Представительская карточка* – указывают фамилию, имя, отчество владельца (печатают крупными буквами, по центру); должность, полное название фирмы (печатают ниже по центру), но не проставляется ни адрес, ни телефон. Используется для специальных и представительских целей, Облегчает непосредственное общение, но её вручение не означает намерение владельца продолжать контакты с собеседником.

|  |
| --- |
|  |
|  | Смирнова Елена Владимировна  Коммерческий директор ЗАО «КАРДИНАЛ» |

5.*Карточка фирмы, предприятия, отдела* – с указанием полного наименования фирмы (отдела), адрес, телефон, факс, адрес электронной почты (располагают по центру). В левом верхнем углу может располагаться логотип фирмы. Применяется для представительских целей, в том числе на конференциях, презентациях, выставках,  
при вручении подарков и поздравлений от имени фирмы. Хранятся такие визитные карточки у секретаря в приёмной.

|  |
| --- |
|  |
|  | Закрытое Акционерное Общество «КАРДИНАЛ» 350124, г. Тверь, ул. Ланская, д. 28 Тел.: (124) 127-05-07 Факс: (124) 127-05-27 Адрес эл. почты |

6. *Комбинированная карточка* – является разновидностью деловой и личной визитки. Фамилию, имя, отчество, должность владельца указывают по центру, крупными буквами. Наряду со служебными координатами (в левом нижнем углу) на ней указывают и домашний адрес, и телефон (в правом нижнем углу). Такие карточки обычно используют научные и творческие работники, которые часто работают дома или не имеют офиса.

|  |
| --- |
|  |
|  | Смирнова Елена Владимировна (коммерческий директор)  ЗАО «Кардинал» 350124, г. Тверь,                   Тел.: (124) 127-05-07 ул. Ланская, д. 28.                Факс: (124) 127-05-27 350124, г. Тверь, ул. Новая, д. 28, кв. 4.          Тел.: (124) 129-45-70 |

**Использование визитных карточек**

Наиболее распространённая область использования визитных карточек – очное  
или заочное знакомство. При первой встрече после слов представления собеседники передают друг другу свои визитные карточки. Существуют общие правила: первым вручает карточку тот, чья должность или социальный статус ниже. При равноправии, младший собеседник предлагает свою карточку старшему, мужчина – женщине, при этом женщина может свою карт очку не вручать. При получении визитной карточки, следует внимательно её прочесть. Фамилию партнёра желательно произнести вслух, чтобы убедиться в её правильном произношении. На переговорах целесообразно расположить визитки на столе перед собой в таком порядке, в каком сидят партнёры. Это позволит правильно произносить их имена и не путать их.

При деловой встрече с иностранными партнёрами первыми визитные карточки вручают хозяева. Процедуре обмена визитками придаётся различное значение в разных культурах. В странах Юго-Восточной Азии (например, Японии, Корее) визитка практически заменяет удостоверение личности. Передавать её собеседнику следует двумя руками, текст визитки должен быть обращён к тому, кому она передаётся. Брать карточку желательно также двумя руками. При общении с партнёрами из стран Ближнего Востока ни в коем случае нельзя давать или брать визитку левой рукой, так как левая рука в мусульманской культуре считается нечистой.

При общении в неформальной обстановке обмен личными или комбинированными (но не деловыми) визитками может происходить и в конце знакомства, когда собеседники договариваются о дальнейшем сотрудничестве.

Посетитель в офисе, особенно если он пришёл без предварительной договорённости, может передать свою визитку секретарю для доклада о себе. Визитные карточки широко используются для выражения поздравлений, соболезнований, для сопровождения подарков. Карточку можно вложить в конверт с поздравительной открыткой или письмом, в букет цветов, посылаемый к празднику.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

нать требования к деловому имиджу секретаря; назначение визитных карточек и требования к их оформлению; виды визитных карточек и их использование;

меть оформлять основные виды визитных карточек в соответствии с требованиями к их оформлению.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2Кратко законспектировать теоретическое изложение материала.

3. В рабочей тетради составить шесть видов визитных карточек на свое имя.

4Подготовить форму отчета.

5. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.

2. Используемое учебно-наглядное пособие.

3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Назначение визитных карточек.

2. Требования к оформлению визитных карточек.

3. Виды визитных карточек и их содержание.

4. Использование визитных карточек.

**Практическое занятие № 3. Составление и описание внешнего вида секретаря и архивариуса**

**Цель**: соблюдать этические нормы и правила в деловом общении и имидже секретаря.

ЗАДАНИЕ: На основании полученных знаний составьте имидж секретаря.

Опишите внешний вид секретаря;

- цвет и форма одежды

- макияж

- маникюр

- прическа

- обувь

- аксессуары и т. д.

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ: выбрать самостоятельно

ХОД ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

1) Повтор изученной темы

2) Выполнение задания

3) Защита в устной форме.

**Практическое занятие № 4. Составление памятки «Правила организации и проведения деловых переговоров и других протокольных мероприятий»**

**Цель работы:**

       формирование представления об организации и проведении организационно-технических мероприятий по подготовке совещания;

       приобретение навыков составления и оформления полных протоколов.

Пояснение к работе

*Деловое совещание***–**наиболеераспространенное форма группового обсуждения деловых (служебных) вопросов, основным элементом которой является дискуссия*.*

Такие совещания имеют повестку дня, участники оценивают состояние дел, делятся информацией, обсуждают вопросы повестки, принимают по ним решения, распределяют обязанности и согласовывают свои действия.

Цель любого совещания – поиск объективного решения.

**Подготовка и проведение совещания с большим количеством участников**

Подготовка к большим совещаниям или заседаниям начинается за 1,5 - 2 недели  
до проведения.

Секретарь совместно с руководителем:

1.        *Определяют тему, цель совещания и состав участников.*

2.        *Уточняют дату, время и место проведения совещания.*

3.        *Составляют повестку дня, списки участников и докладчиков.*

4.        *Составляют текст приглашения.*

Типовой текст приглашения включает:

- ФИО приглашаемого;

- название организации;

- характер совещания;

- время (следует указать продолжительность совещания);

- дату и место его проведения;

- рассматриваемые вопросы.

Подписывает приглашение руководитель.

5.        *Оповещение участников и рассылка приглашений.*

6.        *Уточнение списка участников.* За 5-6 дней до начала совещания секретарь проверяет список участников.

7.        *Подготовка материалов для рассмотрения на совещании* (основного сообщения, справочно-информационных материалов, проекта решения). Большое значение имеет своевременная подготовка, размножение и рассылка участникам документов, намечаемых для коллегиального обсуждения.

8.        *Организация рабочей группы совещания и распределение обязанностей.* По перечню работ создается рабочая группа, распределяется, кто из сотрудников какую работу выполняет, и на каком этапе.

9.        *Определение финансовых расходов:* аренда помещения, канцтовары, вода и т.д.

10.    *Проведение организационных мероприятий:* размещение участников; заказ гостиницы и транспорта; организация культурно-массовых мероприятий; закупка канцелярских принадлежностей, воды, цветов; встреча, регистрация участников; техническое обслуживание совещания.

**Обслуживание совещаний**

В обслуживание совещания входит:

1)        Встреча участников совещания.

2)        Регистрация участников совещания.

3)        Контроль за временем ведения совещания.

4)        Документирование совещания.

5)        Принятие решения.

Во время проведения совещания, секретарь совещания документирует ход обсуждения вопросов повестки дня, голосование и принятые решения.

После окончания совещания, не позднее трехдневного срока, секретарь обязан оформить протокол в соответствии с правилами оформления служебных документов.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

           знать порядок подготовки и проведения больших совещаний; организацию обслуживания совещаний;

          уметь составлять приглашение на совещание, оформлять протоколы в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Задание

1.     Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2.     Составить и оформить текст приглашения на совещание.

3.     Составить и оформить протокол совещания, в соответствии с правилами оформления служебных документов. Форма полного протокола (приложение 8).  
Дополнить недостающие реквизиты, использовать следующие данные:

Председатель: Кузьмин С. В. - начальник территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Секретарь: Кошельняк О. В. - и.о. ведущего специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости

Присутствовали:

Иванов Ю. П. - начальник отдела ФГУ «Земельная кадастровая палата г. Иваново»;

Гончаров Б.Г. - директор МУП «Градостроительство»;

Платонов А. А. -директор «138 Экспедиция»;

Николаев М. А. -директор ОАО «Земельный кадастр»;

Мартыненко Д. Н. - директор ООО НПП «Аршин»;

Паймин В. А. - начальник отдела МУ «Земельное управление»;

Токмолаева Л. И. - директор ООО НПП «Инженер», ООО НПП «Землемер»;

Михеев В. А. - директор ООО НПП «Румб»;

Афанасьев С. В. - директор ООО «Земля»;

Марков С. В. - инженер МУП «БТИ и ПЖФ»;

Антонова Л. А. - директор ООО «Координат»;

Карпов В. В. - директор ООО «Геосфера»;

Иванов В. Н. - директор ООО «Гипрозем»;

Алексеев Б. В. - главный специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;

Исмаилов Р. В. - и.о. главного специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;

Ильин Н. В. - ведущий специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Повестка дня: Выполнение землеустроительных работ на территории г. Иваново.

Слушали:

Кузьмин С. В. - отметил, что у подрядных межевых организаций г. Иваново возникают проблемы, связанные с прохождением землеустроительных (межевых) дел.

Выступили:

Токмолаева Л.И. - предложила о сокращении времени прохождения межевых дел, так как, межевые дела относят в УАиГ для того, чтобы получить перечень документов, устанавливающих особый режим использования земель. УАиГ не возвращает межевые дела до тех пор, пока землепользователь (заказчик) не оплатит градостроительное заключение. То есть дела «лежат» минимум месяц. Почему-то город очень долго согласовывает по сравнению с территориальным отделом по г. Иваново, у вас нет задержек.

Михеев В.А. - полностью подтвердил.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что без градостроительного заключения в УАиГ ни одно межевое дело не будет проходить. Также отметил, что не решен вопрос об охранных зонах, даже за каталоги координат приходится платить в МУП «Градостроительство».

Николаев М.А. - отметил, что электронная база данных о земельных участках по г. Иваново (МУ «Земельное управление») отличается от единого государственного реестра земель (ФГУ «Земельная кадастровая палата - Иваново»). Получается так, что есть данные в ФГУ «Земельная кадастровая палата», но того нет в МУ «Земельное управление» и начинаются проблемы, «лежат» дела месяцами.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что в МУ «Земельное управление» забивают каждую точку, а это затягивает время.

Кузьмин С.В. - сказал, что нужно ссылаться на базу данных ФГУ «Земельная кадастровая палата».

Николаев М.А. - сказал, что МУ «Земельное управление» ссылаются на материалы инвентаризации, а это старые данные. Пусть они свою базу данных оставят как архив и начнут по новому.

Карпов В.В. - отметил, проблема такая давно стоит, надо принять волевое решение, подгонять материалы по каталогам координат нельзя, ведь возникают ошибки.

Николаев М.А. - отметил, страдает заказчик, ведь по закону все решается через суд. А он нам денег заплатил, и мы должны теперь отвечать за то, в чем не виноваты.

Токмолаева Л.И. - сказала, бывает так, что промежевали участок, получили техусловия, утвердили межевое дело, сдали описание в ЗКП и выясняется, что другой промежованный участок. Что нам делать, нам дают отказ.

Иванов Ю.П. - отметил, выдадим сведения, на который предоставлен участок.

Кузьмин С.В. - сказал, приносите каталоги координат, внесем изменения.

Токмолаева Л.И. - согласилась.

Кузьмин С.В. - хотел обратить внимание, что в МУ «Земельное управление» можно сдавать акт согласования границ земельного участка, схему границ земельного участка и каталоги координат, а также копии правоустанавливающих документов, то есть, все межевое дело можно не сдавать. Акт согласования границ земельного участка можно писать от руки, если где-то ошиблись, то зачеркнуть и написать верное. Также в карте (плане) земельного участка не должны быть подчистки, помарки и исправления. Как сказано в методических рекомендациях по проведению межевания объектов землеустройства лица, права которых могут быть затронуты при проведении межевания (собственники земельного участка, землевладельцы, землепользователи и арендаторы, соответствующие органы государственной власти и (или) органы местного самоуправления), не позднее, чем за 7 календарных дней извещаются о времени и месте проведения межевания. При не явки на процедуру согласования границ, то, в течение 30 календарных дней направляются повторные уведомления. В случае повторной неявки составляется акт, затем приносите в Территориальный отдел по г. Иваново на утверждение. На счет проектов границ, особенно касается МУП «Градостроительство», неприглядно сделаны графически. Возьмите в пример такие организации как ООО НПП «Инженер», ООО «Земля» - все аккуратно, приятно работать. ОАО «Земельный кадастр» пишет от руки, тоже красиво и аккуратно. Ведь документы запрашивают в суд, а они в таком виде. Когда делаете проект грани, выясняйте, чьи здания, где проезжая часть и т.д. При условиях юридической достоверности и нормального качества землеустроительных дел не будет проблем в согласовании или утверждении. Наши исполнители все досконально проверяют, если не понятно - объяснят. Показывайте наши замечания своим исполнителям, ведь бывает, что допускают одни и те же ошибки.

Решили:

Сократить время прохождения землеустроительных работ в г. Иваново, выяснить все вопросы, связанные с УАиГ, МУП «Градостроительство» и МУ «Земельное управление».

Председатель С. В. Кузьмин. Секретарь О.В. Кошельняк.

4.      Подготовить форму отчета.

5.      Подготовить ответы на контрольные вопросы

Содержание отчета

1.      Точное наименование и цели практической работы.

2.      Используемое учебно-наглядное пособие.

3.      Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4.      Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1.      Определение делового совещания.

2.      Цель любого совещания.

3.      Требования к оформлению кратких протоколов.

4.      Требования к оформлению полных протоколов.

5.      Кто подписывает протокол совещания?

**Практическое занятие № 5. Составление памятки «Официальные приёмы. Виды приёмов. Столовый этикет»**

**Цель работы:** закрепление теоретического материала о правилах общения в деловой сфере.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями. 20 Порядок и методика выполнения заданий:

Задание выполняется в тетради для практических работ.

Перед выполнением задания необходимо повторить теоретический материал по теме «Деловое общение»: содержание процесса общения, цели, средства, функции, виды и формы общения, профессиональная этика секретаря. При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником. Задание для практического занятия

Составьте памятку «Правила делового общения», необходимую в профессиональной деятельности секретаря.

Контрольные вопросы:

1. Что означает слово «этикет» и какова его историческая основа?

2. Каким образом деловой этикет связан с этикой деловых отношений?

3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

4. Прочитайте «заповеди» делового этикета, сформулированные Дж.Ягер. Проанализируйте их с позиции своей будущей профессии.

5. Охарактеризуйте общение как процесс взаимодействия и обмена информацией

**Практическое занятие № 6.**

**Анализ должностной инструкции секретаря (архивиста, документоведа) с позиций профессиональной этики.**

**Цель работы:** закрепление теоретического материала о правилах составления должностной инструкции.

В современной практике управления сложились должностные ступени секретаря:

- секретарь (машинистка, на телефоне, технический секретарь);

- секретарь-референт;

- референт;

- руководитель секретариата;

- офис-менеджер.

Предлагается следующий вариант квалификационной характеристики секретаря

руководителя организации:

Должностные обязанности.

1.1. Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени:

• Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя;

• Внесение информации в планировщик (органайзер);

• Согласование с руководителем временных планов;

• Согласование телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами,

клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками;

• Информирование руководителя о регламенте намеченных мероприятий;

• Предупреждение о приближении времени намеченных мероприятий;

• Формирование резерва времени для непредвиденных ситуаций.

1.2 Планирование рабочего дня секретаря:

• Выбор и оформление планировщика секретаря;

• Ведение дневника (на электронном и /или бумажном носителе);

• Согласование планов с планами и сроками работы руководителя;

• Распределение рабочего времени (на день, неделю, перспективу);

• Перенесение невыполненных запланированных задач;

• Выполнение типичных ежедневных дел.

1.3 Организация работы с посетителями в приемной руководителя:

• Организация личного приема посетителей руководителем;

• Установление порядка приема для различных категорий посетителей;

• Ведение журнала предварительной записи на прием;

• Регистрация посетителей;

• Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и

сотрудников организации;

• Организация приема деловых партнеров в офисе;

• Организация обслуживания руководителя и его деловых партнеров в офисе;

• Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе;

• Принятие мер по сохранению коммерческой тайны в ходе приема посетителей и их нахождения в приемной и кабинете руководителя.

Должен знать:

Специфика основной деятельности организации;

• Основы административного права и трудового законодательства Российской

• Федерации;

Руководящий состав организации и ее подразделений;

• Функции самоменеджмента;

•Принципы и правила планирования рабочего времени;

•Постановка целей;

• Правила проведения деловых переговоров;

•Требования охраны труда.

• Особенности оформления планировщика (на электроном и бумажном носителях);

•Основы управления временем.

• Правила организации приема посетителей;

• Правила делового общения;

•Правила речевого этикета;

•Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;

Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;

Правила организации приемов в офисе;

• Этикет и основы международного протокола;

• Правила сервировки чайного (кофейного) стола;

•Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;

•Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

•Требования к квалификации

Высшее образование – бакалавриат;

•Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов

среднего звена;

Не менее двух лет выполнения работ по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя организации при среднем профессиональном образовании.

**ЗАДАНИЕ:**

Пользуясь данными, приведенными выше составьте на компьютере должностную инструкцию секретаря руководителя организации.

При этом надо учитывать, что:

- должностная инструкция является правовым актом организации и определяет должностной статус работника, закрепляет его обязанности, устанавливает ответственность, а также является нормативной основой применения к работнику мер воздействия;

- составляется на общем бланке организации;

-обязательными реквизитами являются: наименование организации,

Гриф утверждения, наименование вида документа, место составления, подпись. Подписывается должностная инструкция офис-менеджера заместителем руководителя организации, утверждается руководителем организации, визы согласования могут быть визами: руководителя службы, должностных лиц, от которых зависит выполнение должностной инструкции.

Датой должностной инструкции является дата ее утверждения.

После утверждения на подлиннике работник проставляет ознакомительную визу:

«С инструкцией ознакомлен», дату, подпись.

**Практическое занятие № 7. Представление презентации на тему «Национальные особенности делового этикета»**

**Цель:** Изучение национальных особенностей делового этикета

**Задачи практической работы**

- Определение стран для рассмотрения культурных особенностей.

- Выработка умений в использовании культурных различий в деловом общении.

**Обеспеченность занятия**

1. Технические средства обучения:

-Компьютер,

-Проектор.

2.Программное обеспечение:Microsoft Office, Microsoft Office Power Point

**Задания для практического занятия**

- Проведению практического занятия предшествует подготовка:

* Выбор страны для оформления презентации.
* Поиск и отбор необходимой информации
* Оформление материала в презентации

- Представление презентации.

- Ответы на вопросы слушателей.

**Практическая работа № 8**

**Организация и ведение телефонных переговоров**

**Цель работы** - приобретение навыков правильной организации и ведения телефонных переговоров; составления и оформления телефонограмм.

Пояснение к работе

Организация телефонных переговоров руководителя и ведение телефонных переговоров секретарем входит в обязательную функцию секретарского обслуживания.

Телефонные переговоры можно условно разделить на два вида: *вы отвечаете на звонок* и *вам надо позвонить*.

Разговор по телефону из офиса имеет свою специфику: вы говорите от лица компании, и поэтому необходимо соблюдать установленные правила ведения телефонных переговоров. Тон и манера разговора могут иметь первостепенное значение при общении с абонентом, который может стать постоянным клиентом фирмы.

**Звонят секретарю**

В тех случаях, когда звонят секретарю, он должен придерживаться следующих рекомендаций:

       старайтесь снять трубку после 2-3 звонков, чтобы не заставлять абонента долго ждать;

       начинайте говорить, только когда микрофон находится близко у рта, иначе первые Ваши фразы абонент не услышит;

       улыбайтесь - это придаст мелодичность и доброжелательность голосу;

       поздоровайтесь и назовите организацию;

       если звонит постоянный деловой партнер (или клиент фирмы), которого секретарь узнает по голосу, следует назвать его по имени, прежде чем он представится;

       если абонент не представился, вежливо, но настойчиво предложите ему это сделать;

       далее Вам нужно узнать цель телефонного звонка;

Если секретарь что-то не расслышал, уместны будут фразы: *"Простите, я не расслышала"* или *"Будьте любезны, повторите, пожалуйста".*

В случае отсутствия руководителя секретарь должен спросить*: "Что ему передать?"* или *"Продиктуйте, пожалуйста, я запишу".*

**Особенности служебного телефонного разговора:**

1)        если по телефону Вам диктуют информацию: *«Передайте, пожалуйста, что звонил Борис Семенович и просил с ним связаться до 19.00 по телефону 473-22-56»,* то обязательно повторите имена, даты, цифры;

2)        если необходимо навести справки для того, чтобы дать ответ абоненту, то нужно предупредить его о продолжительности времени поиска (на время поиска информации не забудьте включить кнопку *«Hold»,* которая исключает утечку информации из офиса;

3)        если невозможно быстро найти нужную информацию, лучше назвать абоненту точное время, когда он может перезвонить, или попросить его номер телефона и позвонить самой;

4)        если Вам звонит чем-то рассерженный человек, Вы можете прервать собеседника в подходящем месте и спросить: *«Простите, если я могу Вам чем-нибудь помочь, скажите, что я должна сейчас сделать?»* (подобные фразы настраивают, как правило, на конструктивный разговор без лишних эмоций);

5)        вежливо ответить, сохраняя самообладание и терпение даже в том случае, когда Вас не понимают или просто ошиблись номером;

6)        в том случае, если секретарь переадресует телефонный вызов другому сотруднику, следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон;

7)        в конце разговора следует подвести итог, выделить самое главное из сказанного; заканчивает разговор тот, кто позвонил (он же перезванивает, если разговор был прерван по каким-либо причинам).

В заключении разговора со стороны секретаря уместны будут фразы: *«Спасибо, что позвонили», «Рада была Вас слышать», «Успехов Вам»* и т.п.

**Звонит секретарь**

К телефонному разговору готовятся так же тщательно, как и непосредственно к деловой беседе. Прежде всего, следует определить:

1. фамилию, имя, отчество человека, с которым необходимо поговорить;
2. наиболее удобное время для звонка;
3. о чем конкретно Вы хотите договориться.

Деловой разговор по телефону должен быть предельно кратким, иначе он теряет свою эффективность. Специалисты называют оптимальное время - до 4-х минут.

Для любого телефонного разговора подходит схема, которую легко запомнить как «Семь П»:

П1 - Приветствие.                                                                        Продолжительность каждого этапа

П2 - Представление.                                                                   разговора (в секундах):

ПЗ - Причина (объяснение цели звонка).                              П1+П2= 15;

П4 - Проблема (обсуждение вопроса).                                  ПЗ = 20;

П5 - Подведение итогов обсуждения.                                    П4= 150;

П6 - Признательность (выражение благодарности).          П5 = 35;

П7 - Прощание.                                                                            П6+ П7 = 20.

**Оформление телефонограмм**

Офисный телефон служит не только для ведения переговоров с собеседником, находящимся за пределами офиса, но и для приема передачи специфического оперативного документа – *телефонограммы*.

**Общий порядок подготовки телефонограмм**

Оформление телефонограмм производится секретарем в соответствующей книге (журнале): первый ее раздел отводится для записи телефонограмм, поступающих в адрес предприятия, второй – для записи телефонограмм, подлежащих отправке.

Проект подлежащей отправке телефонограммы, как правило, оформляется секретарем на основании соответствующего распоряжения руководителя на отдельном листке бумаги, при необходимости согласуется с соответствующими должностными лицами предприятия, после чего представляется руководителю. Завизированный руководителем проект оформляется секретарем в соответствующем разделе книги (журнала) телефонограмм с учетом указанных в проекте замечаний, после чего представляется руководителю на подпись.

Подписанной телефонограмме присваивается регистрационный номер. Дата телефонограммы соответствует дате ее подписания.

**Передача адресату** на соответствующий номер телефона зарегистрированной телефонограммы производится секретарем с соблюдением следующих основных правил:

1.        Секретарь связывается по телефону с адресатом (должностным лицом, уполномоченным адресатом принимать телефонограммы) и после приветствия убеждается в правильности набранного номера.

2.        Удостоверившись в правильности набранного номера, секретарь после слов *«Примите телефонограмму»* медленно, внятно и громко зачитывает текст телефонограммы (как правило, по предложениям, возобновляя диктовку после получения подтверждения о записи, переданного ранее фрагмента текста).

3.        По окончании диктовки последнего слова текста секретарь просит принимающее должностное лицо прочитать записанный текст, сличая его с оригиналом, и при необходимости, диктует неверно записанные фрагменты текста повторно. Особое внимание при этом обращается на правильность записи цифровой (даталогической) информации (дата и время, номер рейса или партии груза и пр.), а также на передаваемые в тексте фамилии и наименования должностей тех или иных лиц.

4.        Убедившись, что текст принят правильно, секретарь записывает фамилию и должность принявшего телефонограмму, после чего называет время окончания передачи, например *«17 часов 20 минут»,* а также свою фамилию и должность.

5.        В соответствующей графе книги (журнала) телефонограмм секретарь делает отметку о передаче, заверенную своей личной подписью.

**Прием телефонограмм** производится секретарем с соблюдением следующих основных правил:

1.        После обращенных к нему слов *«Примите телефонограмму»* секретарь записывает – по предложениям – текст, при необходимости просит передающее должностное лицо повторить тот или иной его фрагмент.

2.        По окончании передачи по просьбе передающего должностного лица зачитывает записанный текст, при необходимости вносит в него исправления (уточнения).

3.        Убедившись, что текст принят правильно, секретарь называет свою фамилию и должность, после чего записывает фамилию и должность передавшего телефонограмму, а также сообщенное ему время окончания передачи.

4.        В соответствующей графе книги (журнала) телефонограмм секретарь делает отметку о приеме, заверенную подпись.

5.        Текст принятой телефонограммы, как правило, безотлагательно докладывается руководителю. Последующая работа секретаря с телефонограммой осуществляется в соответствии с содержанием резолюции руководителя.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

          знать правила ведения телефонных переговоров;

          уметь организовывать и проводить телефонные переговоры; составлять и оформлять телефонограммы.

Задание

1.     Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2.     Рассмотреть ситуацию:

Абонент просит пригласить к телефону сотрудника Сергеева, но Сергеев отсутствует. Секретарь: “Его нет!” – и вешает трубку. Через четверть часа тот же абонент еще раз осведомляется о сотруднике Сергееве. Прошло еще немного времени – и снова он, с тем же вопросом. Раздраженная секретарь еще резче отвечает: «Его нет” – и снова вешает трубку: настойчивый абонент своими повторяющимися звонками мешает ему работать.

3.      Деловая игра:

Группа делится на две части (секретари разных организаций), разрабатывают телефонные переговоры между собой (прием и передача телефонных сообщений). Несколько студентов («секретарей») передают информацию по телефону, после этого группа обсуждает положительные и отрицательные моменты «телефонных переговоров».

Во время организации телефонных переговоров необходимо руководствоваться правильными формами общения по телефону (приложение 6).

4.      В рабочей тетради оформить телефонограмму, для этого:

       Отредактируйте текст телефонограммы.

       Руководствуясь формой телефонограммы (приложение 7), дополните недостающие реквизиты.

       Оформите телефонограмму в соответствии с правилами оформления служебных документов, используйте следующие данные:

СВЯЗЬ-ИНФОРМ. ООО «Уральский электронный завод», главному инженеру Промину Д.О., телефон 522-56-16. Передал секретарь Краснова С.А., телефон 412-88-76. Принял секретарь Лунина И.Т., телефон 522-55-15. Составлена 28.05.2014 г. (зарегистрирована под № 28), время передачи 14 ч. 50 мин.

04.07.2014 г. в 11.30 состоится заседание административного состава по вопросу сотрудничества с акционерным обществом «Мега-Сталь». На заседание приглашается начальник управления Воронин О.Б. Начальник технического управления В.В. Дмитриев.

Содержание отчета

1.      Точное наименование и цели практической работы.

2.      Используемое учебно-наглядное пособие.

3.      Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4.      Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1.      Технические возможности телефонных аппаратов.

2.      Последовательность действий секретаря при входящем телефонном звонке.

3.      Последовательность действий секретаря при исходящем телефонном звонке.

4.      Определение телефонограммы, реквизиты телефонограммы.

**Практическое занятие 9. Анализ практических ситуаций управленческой этики.**

**Цель:** обобщение и систематизация полученных знаний, уметь применять их на практике

**Оборудование:** тетрадь для практических работ, карточки с заданием

**Задание:**

Найти решение проблемным заданиям:

1. Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это:

- гордиться символикой своей страны;

- считать все своё лучшим, чем заграничное;

- вести счёт боевым победам своего государства;

- любить свой народ;

- “раньше думать о Родине, а потом о себе”

**Обоснуйте свой ответ**.

2. Если всё можно измерить деньгами, то какую, по -вашему сумму вы заплатили бы обиженному (или пожертвовали на благотворительность), чтобы избавиться от чувства вины за:

- нарушенное обещание в бизнесе;

- ложь, приведшую к потере бизнеса другого человека;

- прежнее невнимание к матери, которая умерла;

- беспричинную грубость с зависящим от вас сотрудником.

**Обоснуйте свой ответ.**

3. На упадок нравственности сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-вашему, выражается в наибольшей степени:

- в озлобленности людей друг против друга;

- в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;

- в эгоизме /”каждый сам за себя”/;

- в росте преступности;

- в утрате идеалов и ценностной дезориентации;

- в исчезновении элементарной культуры поведения;

- в том, что прервалась связь поколений;

- в распространении порнографии.

**Обоснуйте свой ответ.**

4. “Золотое правило нравственности” гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;

- старый человек нуждается в помощи молодого;

- вор крадёт имущество разбогатевшего нечестным путем;

- голодный крадёт кусок хлеба;

- подружки /друзья/ “перемывают косточки” знакомым:

- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли “золотое правило”? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

5. Насилие безнравственно в этическом плане. Но на практике часто приходится его применять. Определите, в каком случае приходится его применять Вам, если потребуется:

- для обуздания преступности;

- для проведения полезных реформ;

- для завоевания и удержания власти;

- для отпора внешнему врагу;

- в целях воспитания;

- в целях бизнеса.

6. Примените единую нравственную норму “Уважай старших” в различных обстоятельствах:

- в пригородном автобусе, где у вас билет с местом, а у пожилого человека – без места;

- старший уважаемый сотрудник просит отказаться от выходного и помочь ему с отчетом;

- начальник в беседе высказывает заведомо неверное мнение;

- преподаватель обещал автоматический зачет, а теперь отказывается от своих слов;

**Напишите свой вариант ответа.**

7. Добро многообразно. Поищите разные варианты “доброго поведения” в таких ситуациях:

- Ваш начальник несправедливо сердится;

- Ваш приятель в компании беззастенчиво врет.

**Напишите свои варианты поведения.**

8. Заповедь “не сделай себе кумира” первоначально была направлена против языческих идолов. А в чем нравственный вред любых кумиров? И не кумир ли сам Христос? **Обоснуйте свой ответ.**

9. Записано: “Не убивай”. На кого, по вашему мнению, не распространяется эта норма:

- на комаров;

- на всех животных;

- на инопланетян;

- на врагов Отечества;

- на моих личных убийц.

**Обоснуйте свой ответ.**

10 Надеемся, Вы поддерживаете принцип “не убивай”. Исходя из каких мотивов нельзя убивать:

- потому что попадешь в тюрьму;

- потому что в ответ могут убить меня;

- потому что жизнь человека священна;

- потому что никакое преступление не стоит жизни;

- потому что я никого не могу воскресить.

**Дайте ответ на каждое утверждение.**

11. Записано: “не кради”. В законодательстве всех стран предусмотрены суровые кары за экономические преступления. Означает ли это, что в данных случаях выдерживается нравственная норма “не кради” и возможна ли данная норма в сфере бизнеса?

**Обоснуйте свой ответ.**

12. Если украл “по необходимости”, попользовался и вернул, считается ли это кражей? **Обоснуйте свой ответ с точки зрения нравственности.**

13. Часто можно слышать выражение “ложь во благо”. Разделяете ли Вы эту точку зрения? Как это можно соотнести с заповедью “не произноси ложного свидетельства…”

**Обоснуйте свой ответ.**

14. Есть выражение “резать правду-матку” и “говорить всю правду в глаза”. Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной. Как сочетать правдивость и деликатность? Какая норма кажется вам наиболее важной? **Обоснуйте свой ответ.**

15. Запрет на ложь – один из самых древних в истории культуры. Какую ложь Вы осудите в большей степени:

- утверждение обратного правде;

- рассказы, не связанные с действительностью;

- утаивание части правды;

- самообман;

- ложь во спасение;

- маленькая ложь для достижения большого блага;

- ложь для удовольствия лгать.

**Обоснуйте свою точку зрения.**

16. Условием моральной свободы является моральная вменяемость. Кого бы Вы сочли морально невменяемым субъектом:

- маленького ребенка;

- человека в сильном гневе;

- сумасшедшего;

- непроходимого дурака;

- человека, поставленного в безвыходное положение.

**Обоснуйте свой ответ по каждому из предложенных вариантов.**

17. Приведите примеры ситуаций из вашей жизни, где приведенные ниже конфликтогены вызвали конфликтную ситуацию.

- Незаслуженные и унизительные упреки.

- Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».

- Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.

- Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.

- Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.

- Неуместная ирония, сарказм.

- Ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

**Методические рекомендации по выполнению:**

Задания выполнять по вариантам: (вариант№1 – задания 1,3,5,7,9,11,13,15,17)

(вариант№2 – задания 2,4,6,8,10,12,14,16,17)

На каждое задание необходимо дать полный, обоснованный ответ (можно с примерами жизненных ситуаций…)

**Форма отчетности:** письменная работа в тетрадях для практических работ.

**Практическое занятие 10. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений**

**Цель:** закрепление теоретических знаний по теме «Деловое общение». Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ. Порядок и методика выполнения задания:задание выполняется в тетрадях для практических работ. Студенты делятся на четыре группы. Каждой группе предлагается представить в виде сценки презентацию новой компании (род деятельности компании выбрать самостоятельно).

Задания для практического занятия

1.Подготовьте презентацию новой компании. Запишите в тетради для практических работ текст презентации и перечислите информационные материалы, которые вам потребуются.

Составьте план мероприятия. Выступите с текстом презентации. При подготовке презентации используйте следующую информацию.

При подготовке презентации необходимо: - составить список приглашенных; - продумать, представители каких средств массовой информации будут включены в список приглашенных. - составить списки выступающих (в соответствии с разработанной программой презентации) и заранее оповестить их об этом; - подготовить технические средства, необходимые выступающим: проекторы, микрофоны, компьютеры и т.д.; - подготовить раздаточные материалы. - продумать оформление помещений, включая объявления и указатели в вестибюле, на лестницах и т.д. - продумать демонстрационную часть:что необходимо показать гостям?

Нужна ли экскурсия по фирме? Если нужна, следует подготовить необходимые помещения и персонал; - пригласить фотографа и видеооператора; - обеспечить рабочую группу бейджами и визитными карточками; - приготовить сувениры.

Контрольные вопросы:

1. Каковы формальные ограничения коммуникаций в деловой сфере?

2. Дайте определение деловому общению.

3. Какова специфика делового общения?

4. Назовите особенности делового общения.

5. Перечислите основные этапы делового общения.

6. Что входит в структуру делового общения?

7. Какие типы коммуникаций в деловой сфере знаете? В чем их сущность?

8. Назовите основные типы информационного воздействия.

9.Каковы принципы эффективных коммуникаций в деятельности секретаря?

**Практическое занятие № 11. Отработка приѐмов саморегуляции поведения в профессиональной деятельности.**

**Цель:** обобщить и систематизировать полученные знания по данной теме, уметь применять их на практике.

**Оборудование:** тетрадь для практических работ, карточки с заданием.

**Задание:**

Разбор конкретных ситуаций.

**Ситуация 1.** Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

**Ситуация 2**. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

**Ситуация 3.** Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелицензионный офисный пакет Lotus Development, тогда как для всей компании стандартом является Microsoft Office. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

**Ситуация 4**. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

**Ситуация 5**. Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

**Тест. «Приятно ли с вами общаться»**

Отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?

2. Всегда ли Вы можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?

3. Всегда ли Вы внимательно слушаете собеседника?

4. Любите ли Вы давать советы?

5. Если тема разговора Вам не интересна, станете ли показывать это собеседнику?

6. Раздражаетесь ли Вы, когда Вас не слушают?

7. У Вас есть собственное мнение по любому вопросу?

8. Если тема разговора Вам не знакома, станете ли ее развивать?

9. Вы любите быть центром внимания?

10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым Вы обладаете достаточно прочными знаниями?

11. Вы хороший оратор?

Подсчет очков. Если Вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по 1 очку за каждый из них.

1-3 очка. Трудно сказать, то ли Вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что Вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с Вами далеко не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4-8 очков. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к Вашей персоне.

9-11 очков. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли люди могут без Вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли Вам иногда играть, как на сцене?..

**Методические рекомендации по выполнению:** для выполнения решений представленных конкретных ситуаций, необходимо знать теоретический материал данного раздела и в ответах должна быть аргументированно высказанная ваша точка зрения.

**Форма отчетности:** письменная работа в тетрадях для практических работ.

**Практическое занятие № 12.**

**Национальная специфика делового этикета**

**Цель работы:** закрепление теоретического материала о Национальной  специфике делового этикета**.**

**Практикум**

Теоретические вопросы (доклады)

1.Светские манеры поведения за столом.

2 Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.

3 Виды и этикет официальных приемов и мероприятий.

4 Протокольные вопросы организации работы с зарубежной делегацией.

5 Дипломатический протокол и этикет.

6 Этикет: исторические корни и современный смысл.

7 Этикет народов мира.

**Практические задания**

Задание 1 Ответьте на следующие вопросы относительно приемов.

1 Допустимы ли опоздания на прием, банкет, если да, то на сколько?

2 Если Вас пригласили в гости, когда Вы можете сесть за стол?

3 Когда происходит знакомство гостей?

4 Можно ли отказаться от угощения, прикрыв рукой тарелку?

5 Уместно ли за столом говорить о своих диетических предписаниях, болезнях, проблемах?

6 Нужно ли благодарить хозяев за угощение?

Задание 2 Решите ситуационные задачи в соответствии с этикетом и этическими нормами.

Ситуация 1 У вашего руководителя (мужчины) юбилей, какой подарок можно подарить от коллег.

Ситуация 2 Ваш коллега (женщина) выиграла конкурс, какой подарок может преподнести ей коллектив.

Ситуация 3 Ваша организация в честь открытия решила подарить небольшие подарки своим клиентам. Подумайте, что можно подарить?

Задание 3 Ситуативная игра « Мы в гости, гости – к нам». Предлагаем некоторые типичные ситуации, в которые часто попа-

даем мы все. Как вы будете себя вести в них? Вы приглашены в гости.

Что вы подарите: а) любимой девушке; б) ее родителям; в) своему другу; д) просто знакомому человеку (мужчине, женщине, ребенку)? Какие цветы кому положено дарить?

Вы в гостях: а) кто первый садится за стол и встает – гости или хозяева? б) за кем Вы будете «ухаживать» – за соседкой слева или справа?

Задание 4 Тест для самоконтроля знаний по теме «Этикет делового неформального общения»

По случаю завершения строительства отеля глава Вашей фирмы устраивает обед, на который приглашены сотрудники фирмы с женами и некое почетное официальное лицо с женой. Почетное лицо прилетает самолетом из другого города.

**Практическое занятие № 13.**

**Характерные черты и особенности национального этикета**

**Цель работы:** закрепление теоретического материала о Национальной  специфике делового этикета**.**

**Задание.** Ознакомьтесь с национальными особенностями этикета и ответьте на следующие вопросы. Работа выполняется в подгруппах по 4-5 человек.

*Великобритания*

1 Как правильно обращаться к англичанам?

2 Как у них принято знакомиться?

3 Как вести с англичанами переговоры?

4 Как вести разговор с англичанами?

5 Что характерно только для англичан?

6 Что надо делать, если англичане пригласят вас к себе домой

7 Какой чай пьют англичане?

*Германия*

1 Как происходит представление с немецкими партнерами?

2 Как вести деловые переговоры с немцами?

3 Как принято одеваться в Германии?

4 Как правильно себя вести, если немцы пригласили в гости?

*Франция*

1 Что характерно для французов?

2 Приняты ли подарки в деловом мире Франции?

3 О чем можно говорить с французами?

4 Как вести деловые переговоры с французами?

*США*

1 Каков стиль общения деловых людей Штатов?

2 Как американцы обсуждают деловые вопросы?

3 Какие обращения приняты у американцев?

4 С кем американцы предпочитают вести дела?

5 Что особенно характерно для американцев?

*Китай*

1 Как происходит знакомство с китайцами?

2 Как принято проводить в Китае деловые переговоры?

3 Любят ли китайцы неформальные отношения?

4 О чем можно говорить с китайцами?

5 На какие традиции стоит обратить внимание?

**Практическое занятие № 14.**

**Характерные черты и особенности национального этикета**

**Цель работы:** закрепление теоретического материала о Национальной  специфике делового этикета**.**

**Задание** Кейс-задание «Поведение в условиях международного сотрудничества».

Цель кейс-задания: изучение особенностей поведения при работе с зарубежными партнерами.

Ход работы: в подгруппах проанализируйте ситуацию, предложенную в кейс-задании.

Ситуация 1 Для участия в международном проекте в российскую

компанию пригласили американских специалистов. На совещании американский коллега дал негативный отзыв на предложение русского специалиста, причем в довольно жесткой форме. Вечером он пригласил

коллег в кафе. Русские сотрудники отказались, будучи обиженными на него. Они не понимали, как после такого он решился позвать их на ужин. На следующий день американский коллега объяснил свое поведение. Выяснилось, что американцы четко разделяют рабочие отношения и личные. Как вы это понимаете? Какие рекомендации по деловым взаимоотношениям с американскими коллегами вы можете дать?

Ситуация 2 В российскую компанию пригласили топ-менеджера из Германии. Первое время он не понимал, почему подчиненные часто опаздывают и срывают сроки. Недопонимание приводило к конфликтам. Менеджер по персоналу объяснил руководителю различия в менталитете немецких и российских сотрудников в отношении времени. Дайте рекомендации относительно работы с немецкими коллегами.

**Практическое занятие № 15.**

**Характерные черты и особенности национального этикета**

**Цель занятия:** уяснить национально-психологические особенности делового этикета и правила международной вежливости.

Задачи семинара: ознакомиться с требованиями национального этикета, правилами международной вежливости, особенностями приѐма гостей в других странах

**Вопросы к семинару:**

1 Требования национального этикета (национальный этикет делового общения)

2 Правила международной вежливости

3 Приѐм гостей в других странах

4 Поездка за границу. Поведение в самолѐте, поезде, автобусе, автомобиле, на корабле

**Темы докладов:**

1) Приѐм иностранной делегации.

2) Остановка в гостинице, мотеле.

**Практическое занятие № 16.**

**Характерные черты и особенности национального этикета**

**Цель:** обобщение и систематизация полученных знаний, умений по планированию и проведению переговоров.

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием, образец проведения деловых переговоров (презентация).

Для успешного выполнения практической работы студент должен знать:

-правила поведения в деловом обществе;

-методы и приемы ведения переговоров.

-особенности национальных стилей ведения переговоров;

уметь:

-составить план и выбрать приемы для ведения переговоров.

Задание:

1.Определить тему для ведения переговоров.

2 Выбрать конкретные приемы переговоров.

3 Составить план проведения переговоров.

4 Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров.

Порядок работы

1.Определить тему для ведения переговоров.

2.Выбрать конкретные приемы переговоров:

- постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов

- поиск общей зоны решения;

- метод прямого открытия позиций;

- разделение проблемы на отдельные составляющие;

- блоковая тактика;

- максимальное завышение требований;

- расстановка ложных акцентов в собственной позиции;

- прием «салями»;

- выдвижение требований по нарастающей и т.д.

Обосновать свой выбор.

3 Составить план проведения переговоров

4 Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров:

*Страны Европы;*

*Страны американского континента;*

*Азиатские страны;*

*Австралия;*

*Арабские страны;*

*Страны Африки*

Методические рекомендации по выполнению

При выполнении теоретической части, необходимо выбрать подходящий материал литературы для раскрытия сущности самого вопроса и выполнения всех заданий.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

**Практическое занятие № 17.**

**Характерные черты и особенности национального этикета**

**Цель:** обобщить и систематизировать полученные знания по данной теме, уметь применять их на практике.

Оборудование: тетрадь для практических работ, карточки с заданием.

Задание:

Разбор конкретных ситуаций.

Ситуация 1 Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

Ситуация 2 Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже

играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он

упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван

Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт

с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer,

ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 3 Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелицензионный офисный пакет Lotus Development, тогда как для всей компании стандартом является Microsoft

Office. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

Ситуация 4 Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Ситуация 5 Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Тест. «Приятно ли с вами общаться»

Отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1 Вы любите больше слушать, чем говорить?

2 Всегда ли Вы можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?

3 Всегда ли Вы внимательно слушаете собеседника?

4 Любите ли Вы давать советы?

5 Если тема разговора Вам не интересна, станете ли показывать это собеседнику?

6 Раздражаетесь ли Вы, когда Вас не слушают?

7 У Вас есть собственное мнение по любому вопросу?

8 Если тема разговора Вам не знакома, станете ли ее развивать?

9 Вы любите быть центром внимания?

10 Есть ли хотя бы три предмета, по которым Вы обладаете достаточно прочными

знаниями?

11 Вы хороший оратор?

Подсчет очков. Если Вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по 1 очку за каждый из них.

1-3 очка. Трудно сказать, то ли Вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что Вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с Вами далеко не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4-8 очков. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда

внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к Вашей персоне.

9-11 очков. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли люди могут без Вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли Вам иногда играть, как на сцене?..

Методические рекомендации по выполнению: для выполнения решений представленных конкретных ситуаций, необходимо знать теоретический материал данного раздела и в ответах должна быть аргументированно высказанная ваша точка зрения.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

**Практическое занятие 18. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.**

**Цель практического занятия:** Изучение причин конфликтов в коллективе, способов его преодоления, положительных и отрицательных его последствий; формирование практических навыков делового общения, разрешения конфликтных ситуации и способов преодоления стрессовых ситуации.

**Продолжительность занятия:** 2 часа

**Оснащение:** Методические указания для проведения практических занятий

Методические указания по выполнению работы: при выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1. Ответить письменно на вопросы:**

* 1. Что такое конфликт?
  2. Какова природа конфликтов?

1.3. Перечислите основные виды конфликтов.

1.4. Почему работа по управлению конфликтами в коллективе является важной для менеджера?

1.5. Какой метод разрешения конфликтов требует использования власти, подавления инициативы подчиненных?

1.6. Какой метод разрешения конфликтов предусматривает принятие точки зрения другой стороны?

1.7.Как называют конфликт, когда к работнику предъявляют противоречивые требования?

**Задание 2.Заполнить таблицу.**

|  |  |
| --- | --- |
| Типы конфликтов | Причины конфликтов |
| Организационные |  |
| Производственные |  |
| Межличностные |  |
| Внутриличностные |  |
| Конфликт между личностью и группой |  |
| Межгрупповой |  |

**Задание 3. Проанализируйте способы преодоления конфликтных ситуаций.**

Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или по коррекции поведения участников конфликта, изменению их целей. Таким образом, конфликтные ситуации в трудовых коллективах управляемы.

|  |  |
| --- | --- |
| Методы разрешения конфликтной ситуации. | Действия руководителя |
| Структурные |  |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| Межличностные |  |
| 1.Уклонение |  |
| 2.Сглаживание |  |
| 3.Убеждение |  |
| 4.Принуждение |  |
| 1. Сотрудничество |  |
| 5.Компромисс |  |
| 6.Решение проблемы (взаимодействие) |  |

**Задание 4. Раскройте положительные (позитивные) и отрицательные (негативные) последствия конфликтов и сравните их.**

В действительности конфликты могут быть функциональными, приводящими к повышению эффективности деятельности организации, или дисфункциональными, приводящими к снижению группового сотрудничества и эффективности их деятельности.

Последствия конфликтов

|  |  |
| --- | --- |
| Позитивные | Негативные |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Вариант 1.**

**Ситуация 1.Производственная ситуация «Кто же прав?»**

В организации лучшей бригадой считается бригада монтажников, возглавляемая Кравченко и в этом немалая заслуга молодого монтажника Николаева.

В выполнении операций по монтажу и наладке Николаев достиг такого совершенства, что его виртуозностью восхищаются рабочие всего предприятия. Он работает увлеченно и эта увлеченность трудом невольно передается всей бригаде. Николаев по своему характеру веселый, даже озорной, любит шутку, острое слово. Молодые рабочие, составляющие половину бригады, подражают ему, пожилые – уважают.

Вместе с тем Николаев нередко бывает несдержанным. Отстаивая свою правоту, в запальчивости, он может даже нагрубить. В резкой форме позволяет себе разговаривать с бригадиром Кравченко, имеющим также пятый разряд.

Серьезный, строгий и требовательным Кравченко не любит посторонних разговоров на работе, делает вид, что не слушает анекдотов, шуток или требует прекратить «разговорчики», когда острое слово направлено в адрес начальства.

На этой почве между Николаевым и Кравченко установились натянутые, даже неприязненные отношения, что отрицательно сказывается на рабочем настроении всей бригады. Прораб Быков неоднократно беседовал с каждым из них. Быков понимал, что бригада добилась высоких производственных показателей, с одной стороны, благодаря организаторским способностям, требовательности и дисциплинированности Кравченко, с другой стороны – деловому задору и высокому мастерству Николаева.

Что же касается лично Быкова, то он высоко ценил бригадира Кравченко, который постоянно «болел» за работу своей бригады. Например, когда нехватало деталей и монтажникам угрожал простой, Кравченко проявлял огромную энергию и буквально «выколачивал» нужные ему материалы. Также строго Кравченко следил и за качеством строительной продукции, в его бригаде не было брака. И хотя Кравченко порой изрядно «трепал» прорабу Быкову нервы, последний уважал его и считал лучшим из всех бригадиров на участке.

Мнение Быкова о Николаеве было не менее положительное. Он считал его «неофициальным» вожаком бригады.

Быков сознавал также, что уход из бригады одного из них может привести к нежелательным последствиям, снизит работоспособность коллектива. Этими соображениями прораб руководствовался при разрешении всех конфликтов между Николаевым и Кравченко.

Однажды к прорабу Быкову пришел взволнованный Кравченко и представил докладную записку следующего содержания:

Прорабу монтажного участка №3

Быкову И.А. от бригадира

Кравченко В.М.

**Докладная записка**

Довожу до Вашего сведения, что слесарь-монтажник Николаев вчера опоздал на работу на 17 минут. На мой вопрос о причинах опоздания вразумительных объяснений не дал. Сегодня во время работы Николаев развлекал рабочих анекдотами и неуместными шутками в адрес главного инженера. В результате рабочий Сергеев зазевался и уронил себе на ногу инструмент. На мои требования прекратить посторонние разговоры Николаев назвал меня «городничим», чем вызвал смех у рабочих.

Прошу за нарушение трудовой дисциплины, за подрыв моего авторитета наложить на Николаева взыскание и лишить его премии за месяц. В противном случае прошу освободить меня от занимаемой должности.

Кравченко

Прочитав докладную записку, прораб Быков пытался успокоить Кравченко и, как бывало ни один раз прежде, помирить его с Николаевым. «Зачем так официально? Я вызову и отчитаю его»,-сказал Быков и протянул Кравченко его докладную. «Бригада у тебя хорошая, работайте дружно, как все работают, и перестаньте ссориться по пустякам. Это же не серьезно!». Но Кравченко вспылил: «Всему есть предел! Не пытайтесь и на этот раз примирить нас! Примите меры! Иначе…!»Быков резко прервал его: «По-твоему, бригадир, мне делать нечего как только выяснять ваши отношения?! Хватит! Пусть теперь разбирается Резников. И скажите Николаеву, чтобы принес мне объяснительную записку».

Прорабу монтажного участка №3

Быкову Н.Н.

Объяснительная записка

Поясняю, что никакого опоздания на работу с моей стороны не было. Проходную завода я прошел вовремя, но когда шел к строящемуся корпусу, меня задержал примерно на 10 минут профорг Воинов. Он согласовал со мной, как с членом профсоюза, план работы профсоюзной организации на следующий квартал.

Что касается шуток и анекдотов, то я их действительно рассказывал. Считаю, что веселое слово не помеха работе. Бригадир думает иначе. Поэтому между нами нередко происходит неприятные разговоры. Если Вы накажите меня, от этого работа только пострадает. Бригада должна будет работать молча, как глухонемая, и, думаю, разбежится. Я уйду первым. Работать молча 8 часов не смогу.

Николаев

Прораб Быков направился к начальнику участка Резникову и представил докладную Кравченко и объяснительную Николаева. Резников стал обдумывать сложившуюся ситуацию.

**Студентам предлагается:**

Разрешить этот конфликт с позиции начальника участка. Дать оценку действиям прораба Быкова, бригадира Кравченко и монтажника Николаева.

**Ситуация 2.** Руководитель вновь созданной типографии принял срочный заказ на изготовление серии плакатов во время предвыборной кампании. При обсуждении деталей выполнения заказа начальники цехов заметили ему, что невозможно выполнить работу за столь короткий срок: только изготовление форм потребует большего времени. «Так печатайте без форм», - ответил директор, повергнув всех в легкий шок. Работа была выполнена в срок, но качество исполнения оставляло желать лучшего. При выяснении причин возник конфликт между работниками печатного и формного цехов, обвинявших в этом друг друга.

**Студентам предлагается:** Определите природу и тип известного Вам конфликта (причины, объект, субъект). Разработайте модель эффективного управления конфликтом.

**Вариант 2.**

**Цель работы: Разрешение конфликтных ситуаций**

Содержание работы: Проанализировать конфликтные ситуации и предложить свои варианты решения.

**Ситуация 1**. Производственная ситуация «Кто же прав?»

В организации лучшей бригадой считается бригада монтажников, возглавляемая Кравченко и в этом немалая заслуга молодого монтажника Николаева.

В выполнении операций по монтажу и наладке Николаев достиг такого совершенства, что его виртуозностью восхищаются рабочие всего предприятия. Он работает увлеченно и эта увлеченность трудом невольно передается всей бригаде. Николаев по своему характеру веселый, даже озорной, любит шутку, острое слово. Молодые рабочие, составляющие половину бригады, подражают ему, пожилые – уважают.

Вместе с тем Николаев нередко бывает несдержанным. Отстаивая свою правоту, в запальчивости, он может даже нагрубить. В резкой форме позволяет себе разговаривать с бригадиром Кравченко, имеющим также пятый разряд.

Серьезный, строгий и требовательным Кравченко не любит посторонних разговоров на работе, делает вид, что не слушает анекдотов, шуток или требует прекратить «разговорчики», когда острое слово направлено в адрес начальства.

На этой почве между Николаевым и Кравченко установились натянутые, даже неприязненные отношения, что отрицательно сказывается на рабочем настроении всей бригады. Прораб Быков неоднократно беседовал с каждым из них. Быков понимал, что бригада добилась высоких производственных показателей, с одной стороны, благодаря организаторским способностям, требовательности и дисциплинированности Кравченко, с другой стороны – деловому задору и высокому мастерству Николаева.

Что же касается лично Быкова, то он высоко ценил бригадира Кравченко, который постоянно «болел» за работу своей бригады. Например, когда нехватало деталей и монтажникам угрожал простой, Кравченко проявлял огромную энергию и буквально «выколачивал» нужные ему материалы. Также строго Кравченко следил и за качеством строительной продукции, в его бригаде не было брака. И хотя Кравченко порой изрядно «трепал» прорабу Быкову нервы, последний уважал его и считал лучшим из всех бригадиров на участке.

Мнение Быкова о Николаеве было не менее положительное. Он считал его «неофициальным» вожаком бригады.

Быков сознавал также, что уход из бригады одного из них может привести к нежелательным последствиям, снизит работоспособность коллектива. Этими соображениями прораб руководствовался при разрешении всех конфликтов между Николаевым и Кравченко.

Однажды к прорабу Быкову пришел взволнованный Кравченко и представил докладную записку следующего содержания:

Прорабу монтажного участка №3

Быкову И.А. от бригадира

Кравченко В.М.

**Докладная записка**

Довожу до Вашего сведения, что слесарь-монтажник Николаев вчера опоздал на работу на 17 минут. На мой вопрос о причинах опоздания вразумительных объяснений не дал. Сегодня во время работы Николаев развлекал рабочих анекдотами и неуместными шутками в адрес главного инженера. В результате рабочий Сергеев зазевался и уронил себе на ногу инструмент. На мои требования прекратить посторонние разговоры Николаев назвал меня «городничим», чем вызвал смех у рабочих.

Прошу за нарушение трудовой дисциплины, за подрыв моего авторитета наложить на Николаева взыскание и лишить его премии за месяц. В противном случае прошу освободить меня от занимаемой должности.

Кравченко

Прочитав докладную записку, прораб Быков пытался успокоить Кравченко и, как бывало ни один раз прежде, помирить его с Николаевым. «Зачем так официально? Я вызову и отчитаю его»,-сказал Быков и протянул Кравченко его докладную. «Бригада у тебя хорошая, работайте дружно, как все работают, и перестаньте ссориться по пустякам. Это же не серьезно!». Но Кравченко вспылил: «Всему есть предел! Не пытайтесь и на этот раз примирить нас! Примите меры! Иначе…!» Быков резко прервал его: «По-твоему, бригадир, мне делать нечего как только выяснять ваши отношения?! Хватит! Пусть теперь разбирается Резников. И скажите Николаеву, чтобы принес мне объяснительную записку».

Прорабу монтажного участка №3

Быкову Н.Н.

**Объяснительная записка**

Поясняю, что никакого опоздания на работу с моей стороны не было. Проходную завода я прошел вовремя, но когда шел к строящемуся корпусу, меня задержал примерно на 10 минут профорг Воинов. Он согласовал со мной, как с членом профсоюза, план работы профсоюзной организации на следующий квартал.

Что касается шуток и анекдотов, то я их действительно рассказывал. Считаю, что веселое слово не помеха работе. Бригадир думает иначе. Поэтому между нами нередко происходит неприятные разговоры. Если Вы накажите меня, от этого работа только пострадает. Бригада должна будет работать молча, как глухонемая, и, думаю, разбежится. Я уйду первым. Работать молча 8 часов не смогу.

Николаев

Прораб Быков направился к начальнику участка Резникову и представил докладную Кравченко и объяснительную Николаева. Резников стал обдумывать сложившуюся ситуацию.

**Студентам предлагается:** Разрешить этот конфликт с позиции начальника участка. Дать оценку действиям прораба Быкова, бригадира Кравченко и монтажника Николаева.

**Ситуация 2**.

Совещание у директора фирмы "Атлант". Подводились акты работы за I квартал текущего года. Ситуация на рынке холодильников изменилась, в результате чего на складах фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции. Директором фирмы все обвинения за упущения были возложены на коммерческого директора И.И.Петрова. В свою очередь И.И.Петров уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него появилась тревога по поводу реализации холодильников и поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга В.П.Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. В.П.Сидоров же на выдвинутые обвинения ответил, что он об этом впервые слышит. Возник конфликт.

**Студентам предлагается:**

Определите природу и тип известного Вам конфликта (причины, объект, субъект).

Разработайте модель эффективного управления конфликтом.

**Список использованной литературы**

**Основные печатные издания**

1. Собольников, В. В.Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0.
2. Скибицкая, И. Ю.Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5.
3. Жернакова, М. Б.Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4.
4. Родыгина, Н. Ю.Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7.

**Основные электронные издания**

5.Собольников, В. В.Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>.

**6.**Скибицкая, И. Ю.Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>.

**7.**Жернакова, М. Б.Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474773>.

**8.**Родыгина, Н. Ю.Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477850.

**Дополнительные источники:**

**9.**Руденко, А.М. Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва: КноРус, 2022. — 232 с.

**10.**Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с.

**11.**Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.; под общей редакцией Бороздиной Г.В. М.: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>

**12.**Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: ЭУМК (электронный учебно-методический комплекс) /Уровень образования: Профессии среднего профессионального образования/, Москва: Издательство Академия, 2022

**13.** Чернышова, Л. И.Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475816