

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области

«Профессиональное училище №39 п. Центральный Хазан»

Утверждаю:

Директор ГБПОУ ПУ №39

_____ В.И. Анипер

«_____» _____ 2017г.

Методические рекомендации по выполнению практических работ

ОП 04. Деловая культура

название учебной дисциплины

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

39.02.01 СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

базовой подготовки

п. Центральный Хазан

2017

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Общие методические рекомендации по выполнению практических работ....	5
Практическая работа № 1 «Составление текста выступления. Стил ь речи»	7
Практическая работа № 2 «Язык жестов».....	9
Практическая работа № 3 «Барьеры в общении».....	13
Практическая работа № 4 «Конфликтные ситуации на рабочем месте....	17
Практическая работа № 5 «Сходства и различия в деловом имидже мужчины и женщины».....	20
Практическая работа № 6 «Стратегия и тактика деловых переговоров»...	28
Практическая работа № 7 «Принципы международного этикета».....	35
Практическая работа № 8 «Формы организации труда на предприятии».....	41
Список источников	43

Пояснительная записка

Данная работа содержит методические рекомендации к практическим работам по дисциплине «Деловая культура» и предназначена для студентов, обучающихся по специальности 39.02.01 СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

Практические задания разработаны в соответствии с рабочей учебной программой.

Цель разработки: оказание помощи обучающимся в выполнении практических работ по дисциплине «Деловая культура»

Важное значение в подготовке обучающихся к профессиональной деятельности имеют практические занятия, которые служат связующим звеном между теорией и практикой. Практические задания выполняются учащимися самостоятельно, с применением знаний и умений, полученных на уроках, а также с использованием необходимых пояснений, полученных от преподавателя, при выполнении практического задания.

Практические занятия направлены на формирование таких умений и навыков, как:

- осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передача информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- создание и соблюдение имиджа делового человека;
- организация делового общения подчиненных;

Практические работы проводятся после изучения теоретического материала в учебном кабинете Деловая культура. Обучающиеся должны иметь методические указания по выполнению практических работ. Каждая практическая работа включает краткий теоретический материал и задания.

Общие методические рекомендации по выполнению практических работ

Подготовка к практической работе

Успешное выполнение практических работ может быть достигнуто в том случае, если студент представляет себе цель выполнения практической работы, поэтому важным условием является тщательная подготовка к работе.

Преподаватель заранее объявляет о предстоящей работе, информирует о содержании и цели работы, порядке ее подготовки и выполнения. Студенты самостоятельно по лекционному курсу и соответствующим литературным источникам изучают теоретический материал, указанный преподавателем, в тетрадь выписывают необходимые понятия, делают практические задания, заполняют таблицы, письменно отвечают на вопросы.

Выполнение практических работ

Для выполнения практической работы группу предварительно разбивают на малые подгруппы, пары или дают работу по вариантам.

Преподаватель подробно инструктирует студентов о ходе предстоящей работы: называет тему, цель, требования к выполнению работы, а также рассказывает о форме отчетности, критериях оценки.

Преподаватель выдает бланки заданий студентам, они должны внимательно ознакомиться с описанием соответствующей практической работы и установить, в чем состоит основная цель этой работы.

Студенты приступают к выполнению работы: читают задание, отвечают письменно и устно на вопросы, в тетрадях делают краткий конспект, заполняют таблицы, делают упражнения, тесты и т.д.

Оформление практических работ

Оформление практических работ является важнейшим этапом выполнения. Каждую работу студенты выполняют, руководствуясь следующими положениями:

1. На новой странице тетради указать дату выполнения работы, название и порядковый номер практической работы, а также кратко сформулировать цель работы.

2. После проведения практических занятий студенты должны составить устный или письменный отчет о проделанной работе.

Итогом выполнения является письменная работа или публичное выступление на занятиях по заданной теме.

Критерии оценивания практических работ

Если практическая работа выполнена в полном объеме и правильно оформлена, то ставится оценка «5».

Если практическая работа выполнена более чем на 75%, ставится оценка «4».

Если практическая работа выполнена более чем на 60%, ставится оценка «3».

В противном случае работа не засчитывается.

.

Практическая работа № 1

Составление текста выступления. Стил ь речи.

Цель работы: научить грамотно выбирать стил ь речи для различных коммуникативных ситуаций, уметь презентовать информацию в разных стил ях.

Вводная информация:

Существует 5 основных стилей речи:

- Научный стил ь
- Публицистический стил ь
- Художественный стил ь
- Официально-деловой стил ь
- Разговорный стил ь

Научный стил ь является особой разновидностью литературного языка, который применяется и в устной, и в письменной речи. Главная цель – точное изложение определенной научной информации. Высказывания предварительно обдумываются, проводится строгий отбор языковых средств перед выступлением, что отличает научный стил ь от других. Широко употребляются различные термины, имеются свои грамматические особенности, широко используются деепричастия, причастия и отглагольные существительные. Иногда применяются существительные в единственном числе для обозначения общего ряда предметов. Изложение выстроено логически и отличается точностью. Эмоциональность используется редко.

Деловой стил ь используется при передаче деловой информации в письменной речи. Используется при написании различных официальных деловых документов, заявлений, докладных, отчетов и т.п. Как и в научном стиле используется определенная терминология, наблюдается наличие различных аббревиатур, отсутствует эмоциональный окрас. Используются преимущественно сложные предложения со строгим порядком слов, большую роль играют безличные конструкции. Часто употребляются глаголы в повелительном наклонении.

Публицистический стил ь употребляется в печати, в новостных лентах и составляется как текст выступлений перед общественностью в целях агитации. Основная функция – воздействие и пропаганда. В данном стиле речи важную роль играет не только сообщение самой информации, но и эмоциональный окрас, который дает понять отношение автора. Особую роль играет логичность изложения и оперирование различными фактами, но в то же время не меньшую роль играет эмоциональная составляющая. Для стили

характерно использование разговорных и книжных конструкций при построении предложения.

Разговорный стиль присутствует в повседневном общении в неофициальной атмосфере. Применяется как в письменной, так и в устной форме. Не отличается каким-то отбором языковых средств, предложения строятся исходя из речевой ситуации. Разговорная речь дополняется мимикой и жестами, широко используются ударения, паузы и смена интонации, чтобы придать максимальный эмоциональный окрас, где основной акцент ставится на выразительность. Широко употребляются повторы и вводные конструкции.

Художественный стиль используется в произведениях художественной литературы и отличается особой эмоциональностью и выразительностью. В данном стиле больше всего используются метафоры и языковые обороты для придания торжественной и возвышенной окраски. Часто употребляются устаревшие слова. Стиль отличается высоким уровнем информативности, что сочетается с выразительностью, а для этого используются особенности других речевых элементов других стилей.

Ход работы:

1. Поделиться на 5 групп , выбрать стиль речи для составления текста.
2. Составить текст выступления, используя тот или иной стиль речи. Тема выступления для всех одна, выбирается совместно на занятии. (например, климатические особенности осеннего периода Юго-Западной Сибири)
3. Презентовать выступление.
4. После каждого выступления повторить особенности каждого стиля, провести работу над ошибками.

Практическая работа № 2

Язык жестов.

Цель работы: формирование навыков анализа невербальных проявлений в поведении другого человека.

Вводная информация:

В нашем внешнем поведении проявляется то многое, что у нас происходит и есть внутри. Только эти проявления нужно уметь распознать. За отдельными, едва заметными проявлениями рук, глаз, позы важно увидеть настроение, желание, помыслы вашего партнера. Задача изучения личности как раз и заключается в видении и обобщении указанных проявлений. Чтобы на основе полученной информации постичь характер человека и установить взаимосвязь черт его личности. Чтобы постичь характер человека, нужно обладать некоторыми методическими приемами изучения личности, доступными каждому интересующемуся этой проблемой.

Открытость. Среди многих жестов, выражающих ее, назовем открытые руки. Часто они сопровождаются поднятием плеч, ладони открыты вперед: "Что Вы от меня хотите?!" Другой характерный жест - расстегнутая куртка (пиджак и т.д.) . Человек, доверяющий Вам, расстегнет, а то и снимет ее в Вашем присутствии. Не застегивайтесь - и ваши взаимные цели будут достигнуты легче! Кластер жестов "идем вместе": люди сидят, расстегнувшись, не скрещивая рук и ног, сдвинувшись к партнеру через разделяющий стол.

Защита. Характерный жест - скрещенные на груди руки. Этот жест оказывает сильное влияние на других. В группе из четырех человек и более вы можете повлиять на всех них, скрестив руки. В итоге коммуникация нарушается. Другой часто встречающийся жест - скрещенные ноги. Люди, скрестившие ноги, - это те, кто оказывает вам наибольшее соперничество, и поэтому они требуют усиленного внимания. Если же при этом скрещены и руки - перед вами действительный противник. Если женщина, скрестив ноги, покачивает верхней - ей наскучила ситуация.

Оценка. Самые ошибочно интерпретируемые жесты - это те, которые мы называем жестами оценки, те, что связаны с задумчивостью, размышлениями. Кластер жестов "критической оценки": подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные располагаются ниже рта. если это сопровождается наклоном тела от партнера, то тон оценки циничный, негативный. Жест "рука у щеки", означает, что человек находится в состоянии размышления о чем-то. Наклон головы набок - связан с заинтересованностью. Почесывание подбородка - размышление, идет процесс принятия решения. Жесты с очками. Один из негативных - взгляд поверх очков: "Ну что там еще?" Другие жесты - средство выиграть время: тщательное протирание стекол и т.д. Жест

"захватывание носа в щепоть", соединенный с закрыванием глаз, говорит о большой сосредоточенности над принимаемым решением.

Подозрение и скрытность. Все жесты, передающие подозрение, неуверенность, отрицание, сомнение имеют общий смысл: негативный. Жесты, относящиеся к этому типу часто связаны с левой рукой. Например, у американцев поднятый большой палец правой руки означает "хорошо", а мизинец левой - "плохо". Типичный кластер жестов - сложенные руки, отклонения тела назад, скрещенные ноги, наклон головы вперед, взгляд исподлобья. Более слабые жесты, находящиеся вне сознательного контроля, - это отворачивание тела в сторону, в силуэт, потирание носа, взгляд сбоку, ступни или все тело повернуто по направлению к выходу.

Сигналы глаз. Основа для настоящего общения может быть установлена только тогда, когда вы общаетесь с человеком с глазу на глаз. Если при общении с одними людьми вы чувствуете себя уютно, то с другими вы чувствуете себя неуютно и недоверчиво. Это, главным образом, связано с тем, как они смотрят на вас, от длительности их взгляда, и от того, как долго они могут выдерживать ваш взгляд. Если человек нечестен или скрывает что-то, его глаза встречаются с вашими менее, чем $\frac{1}{3}$ часть всего времени общения. Если взгляд человека встречается с вашими глазами более $\frac{2}{3}$ времени, это может означать одно из двух: первое, он или она считают вас очень интересным или привлекательным, в этом случае зрачки глаз будут расширены; во-вторых, он или она настроены враждебно по отношению к вам и невербально посылают вызов; в этом случае зрачки будут сужены.

Деловой взгляд. Ведя деловые переговоры, представьте, что на лбу вашего собеседника находится треугольник. Направив свой взгляд на этот треугольник, вы создаете серьезную атмосферу, и другой человек чувствует, что вы настроены по-деловому. При условии, что ваш взгляд не опускается ниже глаз другого человека, вы сможете контролировать ход переговоров при помощи взгляда.

Социальный взгляд. Если ваш собеседник опускается ниже уровня глаз другого человека, создается атмосфера социального общения. Эксперименты по исследованию особенностей взгляда показали, что во время социального общения глаза тоже смотрят на символический треугольник на лице человека, в данном случае расположенный на линии глаз и области рта.

Интимный взгляд. Этот взгляд проходит через линию глаз и опускается ниже подбородка на другие части тела собеседника. При тесном общении этот треугольник опускается от глаз до груди, а при отдаленном - от глаз до бедер. Мужчины и женщины при помощи этого взгляда показывают свою заинтересованность к человеку, а если он тоже заинтересован, то он ответит тем же взглядом.

Взгляд искоса. Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность и часто используется для

завлекания. Если он сопровождается опущенными вниз бровями, нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, он означает подозрительное, враждебное или критическое отношение.

Ладони и передаваемая с их помощью информация. Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с тобой в данный момент собеседник - это понаблюдать за положением его ладоней. Когда человек начинает с вами откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Этот жест подскажет вам, что собеседник говорит в данный момент правду. Если правильно использовать силу ладони, то она может придать человеку больше авторитета и возможности командовать другими. Существует три основных командных жеста ладони: положение ладони вверх (доверительный жест), положение ладони вниз (оттенок начальственности) и положение указывающего перста (агрессивное положение ладони).

Некоторые жесты рук и кистей рук. Потирание ладоней - с помощью данного жеста люди невербально передают свои положительные ожидания. Потирание большого пальца об указательный или о кончики других пальцев - применяется обычно для обозначения и ожидания поступления денег в качестве оплаты. Сцепленные пальцы рук - часто этот жест означает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение. Шпалеобразное положение рук - обозначает уверенную или "всезнающую позицию". Этот жест часто применяют люди управляющего звена. Закладывание рук за спину - считается жестом уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими. Жест "руки в замок за спиной" отличается от жеста "закладывание рук за спину с захватом запястья", который говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Интересно, что чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Акцентирование больших пальцев рук - говорит о властности, превосходстве и даже агрессивности человека. Однако этот жест (как и многие другие) нужно рассматривать в совокупности с другими жестами, т.к. открытые пальцы являются положительным сигналом.

Ход работы:

Вопросы для самоконтроля:

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

Задание 1.

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

Задание 2.

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

Задание 3.

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

Задание 4.

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5.

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

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 6.

Игра «**Таможня**». «Итак, наша группа – пассажиры, идущие на рейс самолета. Один из них контрабандист. Он пытается вывести из страны уникальное ювелирное изделие. Кто хочет быть таможенником»? Взявший на себя эту роль выходит. Один из участников группы, по желанию, прячет у себя ключ, после чего впускают «таможенника». Мимо него проходят «пассажиры», он пытается определить, кто из них «провозит контрабанду». Чтобы облегчить задачу, ему предоставляются две или три попытки. После того как в роли «таможенника» побывали 2-3 подростков, ведущий просит их рассказать, на что они ориентировались, определяя «контрабандиста». Желательно, чтобы сам ведущий побывал в роли «таможенника» и «контрабандиста».

Далее - групповое обсуждение результатов игры.

Барьеры в общении.

Цель работы: повышение уровня коммуникативной компетентности.

Вводная информация:

Барьеры общения - это психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию. Они могут быть связаны с характерами людей, их стремлениями, взглядами, речевыми особенностями, манерами общения.

Взяв за основу структуру общения (перцептивная, интерактивная и коммуникативная составляющие), можно соответственно классифицировать и барьеры общения.

1. Барьеры восприятия и понимания:

- эстетический (внешнее впечатление крайне неблагоприятно);
- социальный (различия в социальном положении);
- барьер отрицательных эмоций (страха, гнева, обиды, раздражения, настроения, страдания, горя, стыда и вины, презрения, отвращения, безразличия);
- барьер установки (срабатывают стереотипы или предварительно сформированные негативные установки по отношению к фирме, организации, вам лично);
- барьер психологической защиты (когда человек уверен в себе, у него есть комплексы и он выстраивает свое поведение с позиции обороны, самозащиты).

2. Барьеры взаимодействия:

- барьер стилей общения;
- этический барьер (нравственная несовместимость деловых партнеров);
- мотивационный барьер (различие мотивов вступления в контакт);
- барьер техники и навыков общения;
- барьер характера.

3. Барьер коммуникации:

- барьер речи;
- барьер слушания;
- барьер модальностей (различные репрезентативные системы);
- некомпетентность.

Характеристика барьера отрицательных эмоций

Барьер отрицательных эмоций - один из наиболее часто встречающихся в практике общения, и связан он с тем или иным эмоционально-психическим состоянием личности.

Барьер страдания (горя). С ним сталкивался почти каждый человек. И физическая, и душевная боль настолько приковывает к себе мысли человека, что трудно в этот момент рассчитывать на его внимание и поддержку.

Барьер в общении, создаваемый страданием и горем, искажает восприятие окружающих: чужая радость нередко вызывает боль и зависть, порождает эгоизм (из-за жалости к себе) или, наоборот, альтруизм как способ заглушить в себе чувство вины перед кем-либо. Иногда страдание приводит к агрессивности. Столкнувшись с этим барьером, наверное, лучше всего хотя бы на время "оставить человека в покое".

Барьер гнева преодолеть особенно трудно. Он возникает от обиды, неудовлетворенности, несправедливости, грубости. В этой ситуации человек, особенно ранимый, часто "зацикливается" на первопричине своего гнева, ни о чем другом не может и не хочет говорить. Коммуникация с ним затруднена: до человека сложно "достучаться", и любая попытка установить контакт порождает новые отрицательные эмоции ("нравственная агрессия").

Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию, придает необычайную смелость. Поэтому, если вы встретились с разгневанным человеком, не "подливайте масла в огонь", не испытывайте в это время запасы его выдержки!

Барьер отвращения, брезгливости связан с психофизиологическими особенностями поведения людей: неприятными манерами, отталкивающими привычками, нарушением правил личной гигиены, несоблюдением "дистанции в общении".

Поэтому, чтобы не вызывать подобного барьера по отношению к себе, человек должен следить за своими манерами, чистоплотностью, привычками.

Барьер презрения часто является результатом предрассудков, например расовых, национальных, профессиональных. Если человека укоряют за то, что он него не зависит, он обычно платит той же монетой - презрением.

Барьер страха - самый труднопреодолимый в общении. Современный человек чаще всего боится не справиться с порученным делом, не выполнить производственный план или провалиться на экзамене, испытывает страх за здоровье и благополучие близкого человека, страх одиночества, наказания и т.д. Страхи омрачают жизнь человека и подчас толкают к беспринципности, заискиванию, лжи.

Барьер стыда и вины. Он знаком каждому. Лицо заливается краской, голос становится неуверенным, трудно поднять голову и посмотреть в глаза собеседнику. Стыд возникает как ощущение неуместности происходящего и неловкости за себя и другого, как нечто связанное с чувством вины. Стыд чаще всего охватывает человека при критике, но иногда и при неуместной похвале. Поэтому не удивляйтесь, когда собеседник вместо того, чтобы расплыться в радостной улыбке в ответ на дифирамбы, прячет глаза, краснеет, стремится поскорее проститься. Стыд предохраняет от аморальных поступков, заставляет прислушиваться к критике по отношению к себе и другим. Чтобы избежать этого неприятного чувства, человек вынужден мысленно "проигрывать", продумывать ситуацию, оценивать возможность отрицательного отношения к себе со стороны окружающих и в крайних случаях использовать средства психологической защиты. Ему следует научиться:

- 1) внушать себе, что тот или иной момент не должен вызывать чувство стыда, поскольку "так" поступают многие;
- 2) не слушать того, кто его систематически критикует, переключаясь на более приятную тему;
- 3) подыскивать оправдательные мотивы ("пусть я это не умею делать, зато я великолепно делаю другое").

Тем, кто страдает излишней застенчивостью и стыдливостью, не помешает знать эти варианты защиты (люди же "бесстыдные", увы, все это давно усвоили).

Барьер настроения. Может быть разной степени тяжести (от просто "встал не с той ноги" до глубокой депрессии) и иметь различные причины. Основные из них - это, конечно же, межличностные конфликты, ссоры, нежелание пойти на встречу другому, обиды друг на друга, когда признается лишь собственная правота, несбывшиеся ожидания, обманутые надежды, отказ в чем-то, на что рассчитывал, и т.д. Учитывая, что настроение в общении с другими играет особую роль - оно очень заразительно и обладает "эффектом бумеранга", т.е. возвращается к нам, - деловому человеку стоит освоить искусство эмоциональной саморегуляции.

Ход работы:

Задание 1.

Какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации:

- Финн средних лет, владелец сети ресторанов и итальянец, студент 19 лет.
- Женщина 70 лет, 2 детей, 3 внука и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.
- Девушка 15 лет, учащаяся 10 класса и мужчина 65 лет, ветеран войны.

- Молодой человек 19 лет, безработный, имеет 2 судимости и мужчина 28 лет младший научный сотрудник Научно исследовательского института.
- Доцент кафедры биологии 48 лет и студентка 2 курса НТПП, специальность Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий.

Задание 2.

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3.

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

Задание 4.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

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

Задание 5.

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

Конфликтные ситуации на рабочем месте.

Цель работы: научить разбираться в причинах конфликтных ситуаций, видах и способах эффективного разрешения.

Ход работы:

Конфликт. Данный конфликт начался совсем недавно (меньше двух месяцев назад) в отделе бухгалтерии в небольшой по численности работающей персоналом коммерческой организации, занимающейся предоставлением медицинских услуг.

Когда стало очевидно, что два человека, работающие в отделе, не справляются со своей работой, было решено нанять секретаря для выполнения достаточно простой работы (такой как копирование, распечатка необходимых бумаг, набор текста). Девушка, занявшая это место, действительно могла бы облегчить работу отделу, если бы не начала конфликтовать с бухгалтером. С самого начала Елена Андреевна заметила, что многие её задания остаются невыполненными и исполняются только при повторном напоминании.

Особенно это было заметно на фоне того, что все просьбы руководителя отдела исполнялись молниеносно. Сначала она думала, что Ирина действительно не успевает выполнять все работы (хотя она злилась, потому что её задания вовсе не были менее важными, чем поручения Игоря Сергеевича). Но после того как Елена Андреевна несколько раз увидела секретаря, увлечённой пасьянсом, несмотря на скопившиеся задания, поняла, что её просто игнорируют.

Елена Андреевна вспылила и стала в достаточно эмоциональной форме излагать свои претензии Ирине. Выяснить у секретаря причины такого отношения к работе не удавалось, поскольку в ответ только обиженно смотрела и говорила, что она весь день работала и вот только на минуточку решила отдохнуть. И еле слышно буркнула под нос: «Ну, не нравишься ты мне...» Елена Андреевна сделала вид, что ничего не услышала. Когда же через пару дней Елена Андреевна, не выдержав, пришла к своему начальнику, тот сказал, что ей просто кажется, а дел у секретаря действительно много.

После очередной жалобы, он решил подойти к Ирине, но теперь она даже не оправдывалась, а просто отрицала, что вообще не умеет включать игры. Игорь Сергеевич испытывал к ней симпатию, поэтому сразу ей поверил, а Елену Андреевну попросил понять, что у девушки много работы и она может что-то не успевать. Конфликт долго оставался неразрешённым. Елене надоедало по много раз требовать одного и того же от секретаря, и она делала сама всё, что ей нужно, после того, как Ирина покидала рабочее место.

Но после очередной жалобы начальнику она заметила, что Игорь Сергеевич изобразил на лице чуть ли не страдание. Он посочувствовал Елене Андреевне и «вдруг вспомнил», что ведь они взяли секретаря на неполный рабочий день, а значит и платят ей не столько, сколько планировали, а в два раза меньше. Он пообещал найти ещё одного секретаря на оставшуюся часть дня. И хотя для

этого пришлось бы дополнительно вкладывать средства в поиск нового сотрудника, он решил добиться разрешения на это своего начальства. Действительно, вскоре появился ещё один секретарь, и обстановка стала возвращаться в норму.

Задание 1. Выделите следующие структурные элементы конфликта:

1. *Субъекты конфликта* – люди, которые вступают в конфликт; активные участники конфликта.
 2. *Предмет конфликта* – то, из-за чего происходит конфликт, имеет разное значение для субъектов конфликта; может быть материальным и не материальным.
 3. *Мотивы конфликта* – побудительные силы, которые двигают человеком и определяют его действия, как конфликтные (интересы, убеждения, взгляды, цели).
 4. *Образ конфликтной ситуации* – отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.
 5. *Позиции участников по отношению друг к другу* – структурная единица, характеризующая действия субъектов по отношению друг к другу.
- Правильно обозначив все структурные элементы конфликта можно определить тип/вид конфликта, причины его возникновения, тип личности субъектов конфликта, модель их поведения и исходя из этого - выбрать наиболее эффективный способ разрешения конфликта.*

Задание 2.

В процессе разрешения любого конфликта необходимы знания о типе/виде этого конфликта. Рассмотрим значение этих знаний на примере, определив тип рассмотренного конфликта.

1. *По сфере проявления конфликт может быть:*

- Производственно-экономический;
- Идеологический;
- Социально-бытовой;
- Семейно-бытовой.

2. *По степени длительности и напряженности выделяют:*

- Бурные, быстро текущие конфликты;
- Острые длительные конфликты;
- Слабо выраженные, вяло текущие конфликты;
- Слабо выраженные и быстро текущие конфликты.

3. *По числу субъектов конфликт может быть:*

- внутриличностным;
- межличностным;
- между личностью и группой;
- межгрупповым;

- межгосударственным.

4. По характеру предмета конфликта выделяют:

- Реалистический конфликт;
- Нереалистический конфликт.

5. В зависимости от социальных последствий конфликты делятся на:

- Деструктивные;
- Конструктивные.

Определите тип конфликта и наиболее эффективный способ его разрешения.

Сходства и различия в деловом имидже мужчины и женщины.

Цель работы: научиться составлять образ делового человека с учетом его индивидуальных особенностей и конкретной профессиональной ситуации.

Вводная информация:

Основным для положительного имиджа делового мужчины является его внешний вид (прическа, одежда, аксессуары). Так как, внешний вид – визитная карточка, презентация вашей работоспособности, аккуратности и надежности. Доказательством выше сказанного служит то, что многие карьеры рушились из-за неправильно подобранного костюма и нелепого внешнего облика людей, пусть даже обладающих талантами в сфере профессиональной деятельности.

Деловой костюм.

Классический костюм позиционирует солидность, элегантность и серьезность. Деловой костюм строится на прямых вертикальных линиях. Он достаточно консервативен, главная черта – это строгость, покрой должен быть как можно более приближен к силуэту фигуры. Выбор фасона (однобортный или двухбортный и т.п.) зависит от вкуса и того, насколько он подходит к вашей фигуре. Правильно подобранный костюм может скрыть недостатки фигуры и подчеркнуть ее достоинства.

Главный принцип – костюм должен подходить по размеру и должен быть хорошо «подогнан» по фигуре. Если вы небольшого роста, то лучше подойдет однобортный пиджак, в котором вы будете выглядеть выше. Пиджак с подбитыми плечами помогает скрыть излишне узкие плечи. Широкие брюки делают фигуру приземистой и могут скрыть худые ноги.

Костюм должен быть неброского, неяркого цвета и обязательно подходить к цветотипу. Рисунок допускается, но он не должен быть ярких, контрастных оттенков. Выбор рисунка для делового костюма достаточно ограничен – это мелкая клетка, узкая вертикальная полоска. Ткани традиционные для мужского костюма, но обязательно качественные и не слишком мнущиеся.

Высоким, стройным идет одежда из ворсистых тканей. Полная фигура требует осмотрительности в выборе материала. В этом случае более приемлемы гладкие ткани неярких тонов и с рисунком в узкую полоску, расположенную вертикально.

В рабочее время принято носить не слишком светлые костюмы. Тона костюмов в летнее время светлее, чем в зимнее.

Рубашка.

В ансамбле мужского костюма велика роль рубашки (сорочки). Очень важно, чтобы она гармонировала с костюмом. Рубашка не должна быть темнее пиджака, должна быть из ткани хорошего качества, тонкой. Чаще рубашки однотонные, но допускается и мелкая, чуть заметная полоска или клетка.

Необходимо, чтобы цвет и рисунок рубашки сочетались с цветом и рисунком

на ткани костюма. К однотонной сорочке идут костюмы с рисунком, к сорочке в полоску или клеточку – однотонные, спокойные расцветки.

Главное в выборе рубашки – это строгость и элегантность. Воротник должен быть не слишком маленьким, но и не слишком большим. Не допускаются рубашки с короткими рукавами. Манжеты должны быть видны из-под рукавов пиджака примерно на 2 см.

Галстук.

Галстук – это основное украшение мужского костюма. В выборе галстука проявляется личность мужчины, его вкус.

Ширина и длина галстука зависит от моды и от комплекции мужчины.

Крупным мужчинам не следует носить узкие и короткие галстуки и, наоборот, некрупным одевать большие галстуки, это выглядит некрасиво, если не сказать смешно.

Цвет этого неотъемлемого аксессуара делового мужчины должен находиться в прямой зависимости от цвета рубашки и всего костюма в целом. При выборе галстука следует помнить о двух правилах:

1) либо галстук выбирается одного цвета с костюмом, но светлее или темнее его по тону, в результате чего цвет галстука и костюма будут дополнять друг друга;

2) либо костюм и галстук должны быть контрастны, но этот контраст должен быть единственным в вашем туалете.

К однотонной сорочке идут галстуки с рисунком, к сорочке в полоску или клетку – однотонные, спокойной расцветки.

Если вы хотите надеть пестрый галстук к костюму из ткани с рисунком, то следует помнить, что рисунок костюма и галстука не должны повторяться (например, ткань костюма в чуть заметную темную полоску, тогда галстук в более светлую тонкую полоску наискосок).

Обувь, носки.

Казалось бы, такая мелочь как носки. Но и здесь в деловом стиле существуют свои правила. Предпочтительны темные, тонкие и гладкие носки, которые должны быть длинными и хорошо держаться на ноге. Носки подбираются в тон к костюму.

Обувь – одна из важных элементов мужского костюма. Именно она придает законченность всему внешнему облику мужчины. К деловому стилю подойдут классические ботинки или туфли на тонкой подошве со шнурками или на пряжке, однотонные, без броских элементов, из натуральной кожи. Обувь должна сочетаться с цветом костюма (черные или темно-коричневые).

Цветовая гамма.

Мы подошли к основной проблеме – подборке цветовой гаммы делового костюма. От того, насколько правильно подобраны тона всех элементов мужского костюма и насколько они гармонируют с внешностью зависит многое. Если даже фасон костюма идеально идет вам и пиджак подчеркивает все достоинства вашей фигуры, галстук безупречно завязан, а по цвету элементы костюма подобраны безвкусно, то все впечатление пойдет на смарку. А произойдет это только потому, что нет гармонии цвета и стилистического решения.

Главное правило в подборе цвета: все составные части (компоненты) костюма делового мужчины должны сочетаться по цветовой гамме и рисунку.

Какие же цвета подойдут к деловому костюму? Несомненно это неяркие, приглушенные тона: темно-синий, темно-серый в тонкую полоску наиболее распространенный тип костюма. Кроме этих традиционных цветов подойдут черный, коричневый, песочный, голубой, серый и т.д. все зависит от вашей внешности, вашего цветотипа. (см. приложение 1)

Рубашка не должна быть темнее самой темной нити пиджака. В деловом мире используется традиционно белая или светлая рубашка (голубая, бежевая, в полоску или клетку и т.п.). Галстук тщательно подбирается по цвету к рубашке и всему костюму в целом. Универсальными цветами для галстука считается малиновый и бордовый. Черный галстук одевается только в случае траура или если это положено с формой одежды.

Нежелательно, если в цветовой гамме вашего костюма более трех цветов.

Существует несколько традиционных сочетаний. Если ваш костюм черный, то с ним сочетаются рубашки и галстуки, аксессуары почти всех расцветок (предпочтительно светлые тона). Сложнее с другими цветами. Если костюм коричневого цвета, остальные элементы должны быть бежевого, песочного, светло-желтого, серого цвета. Для синего костюма подойдут белые, голубые, темно-серые, сиреневые сопутствующие элементы одежды и аксессуары, а для зеленого – коричневые, бежевые, светло-голубые. К серому костюму – детали черного, голубого, фиолетового и светло-зеленого цвета.

Обувь должна сочетаться с цветом костюма. Для темного костюма – ботинки черного цвета, для костюмов коричневых тонов – ботинки такого же оттенка.

Аксессуары.

Начнем с сумки и сопутствующих элементов. Для всех бумаг и документов подойдет аташе-кейс из хорошей кожи, однотонный, желателен темных или холодных оттенков. В аташе-кейсе должен быть порядок, что укажет на вашу аккуратность. Деловому мужчине просто необходима записная книжка или ежедневник в хорошем переплете и приличная ручка, предпочтительно дорогая, чернильная ручка.

Особое внимание в современное время уделяется застёжке для галстука – она должна сочетаться по цвету с галстуком. Предпочтительней застёжка нейтрального цвета, однотонная, на тон светлее или темнее галстука.

Еще одна деталь костюма современного делового мужчины, связанная с цветом галстука, - платочек-паше, который вставляется в верхний карманчик пиджака.

Этот платочек должен быть одного цвета с галстуком или резко контрастировать с ним. Еще один аксессуар, подбирать который нужно как можно тщательнее, - ремень. Он должен быть из натуральной кожи, пряжка должна быть средних размеров. Ремень подбирается в тон к костюму, но главное правило: цветовой оттенок ремня и обуви должен быть максимально приближен или совпадать.

Очень важный аксессуар для делового мужчины – часы. Часы – это единственное украшение, которое может себе позволить деловой мужчина, поэтому они должны быть красивыми, элегантными, в классическом стиле.

Другие украшения (различные цепи, перстни) неуместны. Самый лучший

вариант – ограниченность такими украшениями, как обручальное кольцо, если вы желаете.

Прическа, лицо, руки.

У делового мужчины должна быть хорошая короткая стрижка, которая подходит к типу лица, возрасту, состоянию волос.

Недопустима в деловом мире и щетина, даже однодневная. Борода нежелательна, но если она есть, то необходимо ухаживать за ней ежедневно: подстригать, брить, мыть шампунем.

Что касается парфюмерии, то здесь существует одно правило: во всем должна быть мера «кто пахнет слишком хорошо, тот пахнет дурно».

Многие считают, что за руками должна следить только женщина. Это не так.

Неухоженные ногти и руки охарактеризуют вас как неопрятного и неаккуратного мужчину. Поэтому потрудитесь следить за тем, чтобы руки были ухоженными.

Рекомендации.

Деловой классический костюм – это одежда для делового мужчины. Своим внешним видом он должен позиционировать надежность, силу, уверенность в себе, аккуратность. Главное в подборе костюма – это:

- 1) костюм должен хорошо «сидеть» на вас и подчеркивать достоинства фигуры, при этом скрывать ее недостатки;
- 2) основное правило: гармония цветосочетания всех элементов костюма (начиная с галстука и заканчивая носками). Цвет выбирается в соответствии с внешностью.

Все аксессуары должны гармонировать по стилю и цвету с одеждой. Из украшений допускаются часы и обручальное кольцо. Деловой мужчина должен не менее тщательно, чем женщина, следить за своей прической, лицом и руками. Главное в культуре одежды делового мужчины гармоничность сочетания всех элементов костюма стилистики и по цвету и чувство хорошего вкуса и меры.

Имидж деловой женщины.

Во всем мире деловой одеждой, предназначенной для работы является костюм. Правильно подобранный костюм может создать благоприятное впечатление и подчеркнуть профессиональные качества деловой женщины.

Деловой стиль или бизнес-стиль – это смесь элегантности классики и удобства спортивного стиля.

К особенностям стиля можно отнести силуэт. Он должен быть прямым, полуприлегающим, трапециевидным. Силуэт строится на прямых вертикальных линиях. Мягкий силуэт – не для делового костюма.

Женский деловой костюм предполагает определенные неброские элементы романтики, авангарда.

Виды одежды.

К деловому костюму относятся жакет с юбкой или брюками, платье в тон с жакетом, плюс блузки.

Жакет в деловом стиле отличается от классического степенью свободы и демократичностью в силуэте. Он упрощен в крое, не стесняет движений. Жакет

сочетается и с длинной юбкой, свободным пуловером, водолазкой или блузой-рубашкой.

Желательны строгие закрытые блузки, допустима блузка-топ без явного декольте. Юбки прямые и расширяющиеся к низу. Брюки широкие с отворотами и складками у пояса или более прилегающие.

Исследования американского ученого Д.Т. Миллоу показали, что использование делового платья с жакетом или юбки с жакетом поднимает доверие и авторитет. Невысокий рейтинг деловых качеств у костюма с брюками. Брючный костюм по типу «мужского» признается допустимым, но меньше подчеркивает авторитет.

Главное в выборе делового костюма – это то, что он должен подходить к типу вашей фигуры и подчеркивать ее достоинства. Правильно подобранный деловой костюм будет позиционировать вашу серьезность, уверенность в себе, собранность.

Ткани.

Хороший вкус проявляется в умении подбирать для своей одежды ткани.

Деловой стиль предполагает добротные ткани без эффекта «блеска», плотные и натуральные: твид, шерсть, для блузок – шелк, сорочечные ткани.

Худым женщинам лучше всего подходит одежда из легко «торчащих» тканей или из тканей с ворсом. Полным, наоборот, следует избегать букле и тканей с ворсистой поверхностью. Им больше подойдут тяжелые «падающие» ткани.

Цветовая гамма.

Варианты цветовой гаммы зависят от вашей внешности, цветотипа (см.

Приложение 2). Правильно подобранный цвет костюма подчеркнет ваши природные краски, вашу индивидуальность. И, наоборот, неудачная цветовая гамма может испортить гармонию вашего облика и впечатление, которое вы хотели произвести.

Самая деловая палитра – синяя (кроме ярких цветов). Для любого цветотипа можно подобрать оттенок в синей палитре.

Также деловыми цветами считаются темно-серый, коричневый (особенно с оттенком ржавчины), черный (этикетные ситуации), сине-зеленый, оливковый, бежевый, светло-серый. Оптимальны цвета экологии: оттенки песочного, коричневого, зеленого цветов.

Повышают рейтинг деловых качеств следующие цветосочетания:

- темно-коричневый/ синий – усиливает восприятие бескомпромиссности;
- коричневый с оливковым или зеленым – усиливает восприятие практичности, приземленности;
- синий с серым или черным – подчеркивает официальность, нейтральность и холодность.

Чем ярче цвета, тем ниже рейтинг деловых качеств. Нежелательно использовать зеленый, желтый, бордовый, бирюзовый – для костюмов.

Для блузок подойдут постельные тона, исключая ярко-розовый, лиловый, фиолетовый. Для верхней одежды: плащей и пальто оптимальны бежевые, черные, темно-синие цвета; для шуб и дубленок – бежевый, серебристо-серый, возможна коричневая гамма.

Что касается расцветок, то предпочтительны однотонные, допустимы неяркие полосы в сине-серой, сине-коричневой палитре, клетка среднего размера, неконтрастная, в сочетании синего, коричневого, серого. Исключены абстрактные (круги, ромбы) растительные рисунки (цвета), изображения людей и животных.

К тонким фигурам подходят ткани с крупным рисунком, с полосками, в клетку, также однотонные (светлые тона). Женщинам, имеющим полную фигуру, больше идут ткани с мелким рисунком и однотонные ткани темной палитры. Во всем ансамбле одежды лучше иметь не более трех цветов, причем они подбираются так, чтобы подчеркнуть доминирующий цвет или контрастировать с ним.

Удачны такие сочетания:

- черный, серый и фиолетовый цвета;
- синий, серый и голубой;
- бежевый, коричневый и зеленый.

Еще легче подобрать два цвета, которые должны либо контрастировать, либо подходить по тону.

Приведем пример некоторых удачных сочетаний для делового имиджа:

- 1) темно-синий костюм с бежевой, бледно-бежево-розовой, светло-голубой блузой с темно-синими или сине-черными дополнениями (аксессуары);
- 2) серый (с голубым оттенком) костюм с белой, бледно-голубой блузой и темно-бордовыми дополнениями;
- 3) бежевый костюм с блузой цвета слоновой кости или темно-синей и дополнениями в тон с блузой;
- 4) черный костюм с белой, бежевой, голубой или бледно-сиреневой блузой и дополнениями в тон к костюму.

Обувь, чулки.

Деловая женщина должна носить чулки в любое время года, летом тоже. К деловой одежде подойдут чулки телесного, дымчато-серого и реже черного цветов.

Обувь предпочтительна в классическом стиле: туфли-лодочки на среднем каблуке (3-5 см высотой), из матовой кожи, без вычурных украшений.

Предпочтение отдается черному, темно-синему, коричневому, серому и бежевому цветам. Недопустима обувь двухцветная, яркой окраски.

Прическа.

Прическа деловой женщины должна быть как бы приглаженной, аккуратной. Контур прически должен содержать гладкие, не волнистые линии.

Волосы должны быть средней длины (не должны напоминать прическу мальчика, но и не должны быть ниже плеч). Длинные волосы снижают рейтинг деловых качеств. Если волосы длинные, то они обязательно подбираются в прическу, которая строится на строгих, прямых линиях. Недопустимы завитки, локоны, любые волнистые линии.

Выбор причесок зависит от:

1. фигуры;
2. типа лица;
3. формы головы и структуры волос (прямые или волнистые).

Макияж.

Макияж должен быть модным, но умеренным, подчеркивающим ваши достоинства и подходящим к вашему цветотипу. Также он должен гармонировать со всем костюмом. Исследования свидетельствуют, что сейчас не допускается отсутствие макияжа у деловой женщины так как, макияж – это своеобразная имитация своего здоровья, а следовательно демонстрация своей целесообразности [7., ст. 101]. Аккуратный, правильно наложенный макияж свидетельствует о том, что женщина следит за собой и ей не безразлично мнение окружающих.

Маникюр для ногтей также обязателен. Предпочтителен лак в постельной гамме, сочетающийся с помадой и в целом с макияжем и одеждой.

Аксессуары.

Аксессуары – самая важная часть гардероба деловой женщины. Цветной платочек, брошь, фигурная заколка, оригинальный пояс, элегантная сумочка – эти и другие детали женского туалета придают ее облику индивидуальность, шарм, отличие от других женщин.

Начнем с сумок. Деловой женщине следует носить классические сумки, среднего размера из однотонной натуральной кожи. Цвет сумки должен сочетаться с цветом обуви. Еще лучше подойдет портфель, аташе-кейс, папка. Цвета: черный, коричневый, серый.

Необходимо, чтобы в деловом портфеле был полный порядок и при необходимости можно было быстро найти нужную вещь.

Что касается нужных вещей, то у вас должен быть небольшой блокнот или ежедневник в жестком переплете и авторучка, хорошего качества – это укажет на вашу аккуратность, деловитость, организованность.

Очки вносят существенный вклад в имидж деловой женщины, придают серьезность и солидность всему внешнему виду. Если вы носите очки, то оправа подбирается к овалу лица и к цвету одежды.

Если у вас овальное лицо, то подойдет любая форма оправы, но не слишком крупная.

При прямоугольном лице выбирается круглые или овальные формы.

К треугольному лицу с выступающими скулами и острым подбородком подойдут очки формы «бабочки», у которых верхний край оправы шире, чем нижний.

Круглое лицо смотрится лучше с квадратными и прямоугольными оправами.

К лицу широкому в области скул и средней части, с резко выраженными уголками нижней челюсти подойдут крупные очки плавной формы (овальной). Деловой стиль допускает неброские элементы романтического, авангардного, фантазийного стиля (косынки, шарфы, брюки), которые должны гарантировать с костюмом, дополнять его.

Деловая женщина может носить ювелирные украшения, но без всяких излишеств и броскости, среднего размера. Допускаются комплекты украшений в деловом классическом стиле, включающих не более трех элементов:

- 1) серьги, кольцо и цепочка;
- 2) серьги, кольцо и бусы среднего размера;
- 3) брошь, серьги, кольцо;

4) гладкий, строгий браслет, серьги и гладкое кольцо;

5) часы, кулон, серьги в едином стиле.

Наиболее оптимальными являются украшения без камней, из драгоценного металла (платина, золото, серебро), с камнями приглушенных тонов (яшма, лазурит, агат, бирюза и т.д.), изделия из жемчуга.

При неумелом подборе украшений, они могут подчеркнуть нежелательные черты лица. Например, при крупном, овальном лице носят длинные висячие серьги, а женщинам с мелкими чертами лица лучше носить мелкие серьги.

Часы также должны быть в классическом стиле – на белом циферблате римские цифры.

Главный принцип выбора аксессуаров: простота и элегантность во всем.

Рекомендации.

Деловой стиль – это стиль на каждый день. Одежда в деловом стиле должна быть функциональной и в тоже время элегантной, подчеркивающей ваши деловые качества. Женщине, одетой в деловом стиле, припишут деловитость, энергичность, решительность, уверенность в себе, аккуратность и работоспособность.

При выборе одежды деловая женщина должна придерживаться определенной «деловой палитры» оттенков, избегая при этом ярких, кричащих цветов. Не следует носить одежду, которая чрезмерно облегает фигуру и подчеркивает сексуальность (мини, декольте). Юбка должна быть чуть выше колена, силуэт – полуприлегающий. Также исключены всякие романтические оборки, воланы и рюши, которые снижают рейтинг деловых качеств.

Деловая женщина может вносить в свой костюм элементы женственности, романтики (шарф, платок, завязанный на шее), которые оттеняют ее индивидуальность, неповторимость.

Следует отказаться от завитых, распущенных длинных волос и необходимо помнить о седине, которая в случае деловой женщины, значительно снижает рейтинг деловых качеств.

Главное в культуре одежды деловой женщины не ультрамодность и броскость, а чувство меры, элегантность, вкус и целесообразность, которые подчеркнут ваши деловые качества.

Ход работы:

1. Прочитайте внимательно текст и письменно ответьте на вопросы:

- а) В чем сходство имиджа делового мужчины и деловой женщины?
- б) В чем различие имиджа?
- в) Основополагающий элемент делового костюма мужчины – это...?
- г) Основополагающий элемент делового костюма женщины – это...?

2. Вопросы для обсуждения:

- а) Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?
- б) В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
- в) Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире?

Стратегия и тактика деловых переговоров.

Цель работы: формирование навыков ведения переговоров.

Вводная информация:

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Мастерство ведения переговоров в бизнесе очень необходимо. А сам процесс переговоров сопровождает деятельность бизнес-структур практически ежедневно.

Переговоры могут быть официальными – с протоколом, строгой процедурой, соблюдением специальных ритуалов – и неофициальными, похожими на непринужденную беседу, не предполагающими по окончании подписания тех ли иных официальных бумаг.

Кроме того, переговоры могут быть внешними (с деловыми партнерами и клиентами) и внутренними (между сотрудниками). Наконец, переговоры, имеющие одинаковое содержание, могут очень отличаться по своим психологическим целям.

По определению О.Эрнста, переговоры предназначены в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленных на обсуждение проблем) «выторговать» отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех участников переговоров.

Большинство специалистов, чьи работы посвящены вопросам подготовки и проведения переговоров, считают, что при умелом ведении переговоров «хороший» результат всегда может быть достигнут.

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

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, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он 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 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 итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
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, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для 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?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуются.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Преимущества, если переговоры ведет один человек

1. Оппонент не имеет возможности адресовать вопросы самым слабым участникам вашей команды.
2. Вся ответственность лежит на одном человеке.
3. Оппоненту не удастся ослабить ваши позиции за счет разногласий между членами вашей команды.
4. Можно без затягивания, на месте принимать решения.

Команда лучше потому, что...

1. В нее входят люди, сведущие в разных вопросах, что снижает вероятность ошибок.
2. Команда создает более сильную оппозицию противоположной стороне.

На чьем «поле» встречаться

На вашей территории	«На чужом поле»
Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры	Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает
Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами	Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой
Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему	Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу
Это экономит время и деньги на дорогу	Организационные вопросы ложатся на оппонента
Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации	Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите его психогеометрический тип и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним

Стратегии взаимодействия

Ориентированные на конфликт	Ориентированные на консенсус
1. <i>Возражать</i> «Этого я еще не слышал», «Это вы видите в искаженном свете», «Здесь вы меня неправильно поняли»	1. <i>Задавать вопросы</i> «Какого вы мнения об этом?», «К какой теме вы хотите обратиться?»
2. <i>Поучать</i> «Вы должны еще раз тщательно просмотреть документы», «Вы должны меня лучше слушать», «Итак, теперь вы меня внимательно послушайте»	2. <i>Констатировать</i> «Это новый аспект вопроса для меня»
3. <i>Оправдывать</i> «Это, по-видимому, было так», «Этого мне никто не сказал»	3. <i>«Я»-обращение</i> «Я не понимаю, почему вы этому пункту придаете такое большое значение. Я хотел бы, чтобы мы перешли к следующему вопросу», «Мне нравится ход переговоров, которые мы до сих пор вели»
4. <i>Убеждать</i> «Вы ведь со мной одного мнения, что...»	4. <i>Внимательно слушать</i> «Я правильно вас понял, что...», «Что касается меня, я с вами соглашусь, но...»
5. <i>Утверждать, настаивать</i> «По-другому это нельзя сделать», «Я на это смотрю так...»	6. <i>Аргументация к выгоде</i> «Это означает для вас...», «Тем самым вы получаете гарантию...», «Это вам позволит...», «Это вам сулит...»
6. <i>Провоцировать, игнорировать, иронизировать</i> «Ваше предложение показывает, что вы теоретик. К сожалению, на практике это все выглядит по-другому»	

Структура переговоров:

1. **Настройка.** Вы привлекаете внимание партнера и подготавливаете почву для обсуждения (например, «Как ваши дела?»).
2. **Получение информации.**
3. **Передача информации.**
4. **Толчок к работе мысли.** «Какой же выход вы видите, у вас есть конкретные предложения?»
5. **Принятие решения.** «Мы можем подвести итоги?»

Тест 2. «Как вести деловые переговоры?»

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
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) примиряюсь с односторонними потерями ради 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 допустимых вариантов?
 - 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 на 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 и решениям?
 - а) нет;
 - б) да;
 - 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 условия продолжения отношений;
 - в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Ответы

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

Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Ход работы:

Вопросы для самоконтроля

1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров?
6. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
7. Что такое «тактика ведения переговоров»?

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. *Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.*
2. Способ бутерброда. *Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.*
3. Способ сэндвича. *«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.*
4. Способ сравнения. *Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».*
5. Способ деления. *«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.*
6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. *Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.*

8. Способ подведения итогов. *В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.*

9. Аргументы, указывающие на недостатки. *В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.*

10. Согласительный способ. *Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.*

11. Уступка за уступку. *Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.*

12. Способ продажи отличий. *Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:*

- *интенсивность установочных и монтажных работ;*
- *богатый опыт;*
- *отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;*
- *высококачественные консультации и классные специалисты;*
- *систематическое обслуживание;*
- *близость к клиенту с точки зрения местонахождения;*
- *отраслевые ноу-хау и т.д.*

Принципы международного этикета.

Цель работы: обучение основам этикета.

Вводная информация:

Этикет – явление национальное. То, что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано как жест невежливого отношения к собеседнику у другого. Различны у представителей разных народов и формы приветствия.

Принципы использования этикетных формул, помимо универсального принципа вежливости, - это принцип соответствия речевой ситуации. Обстановка общения (официальная, неофициальная) и фактор адресата (социальный статус, личные заслуги, возраст, пол, степень знакомства) являются определяющими при выборе этикетных формул.

Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- общение

В официальной обстановке делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы:

Приветствие	<i>Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!</i>
Прощание	<i>До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)</i>
Благодарность	<i>Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!</i>
Просьба	<i>Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...</i>
Извинение	<i>Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...</i>
Предложение	<i>Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...</i>
Приглашение	<i>Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...</i>

Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения. Это связано с выбором Вы-обращения. Независимо от социального статуса, пола и

возраста собеседника выбирается Вы-обращение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени-отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию общения, тональность, лексический отбор. Официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе.

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия, имя, отчество. Это касается не только обращения, но и упоминания в официальных условиях. Полное обращение может сочетаться только с обращением на Вы.

Система обращений

Любое обращение, с помощью которого мы обозначаем адресата речи, - это обращение-индекс: водитель, доктор, кондуктор, профессор и т.д. Такие обращения широко используются в деловой речи. При необходимости обратиться к человеку по званию, должности, роду занятий мы используем обращения-индексы и в повседневной речи:

- *Доктор, выпишите, пожалуйста, рецепт!*
- *Водитель, остановите машину у перекрестка, пожалуйста!*
- *Уважаемые покупатели! Для вашего удобства в нашем магазине работает камера хранения.*

Клиенты, рекламодатели, партнеры, соучредители и т.п. – все эти слова используются в качестве обращений-индексов в различных жанрах деловой речи: *Уважаемые клиенты нашего банка! Сообщаем о ежегодной выплате дивидендов держателям акций и выплате процентов по вкладам с 13 января 2005 года.*

Сложнее обстоят дела с общеупотребительным обращением. Сегодня официальное обращение *господа, дамы и господа* переживает второе рождение. Оно все активнее входит в деловое общение. Употребляя его нужно помнить следующее. Во-первых, в форме единственного числа обращение «господин» не употребляется самостоятельно, а только с фамилией, званием или должностью: *Господин Онучин, господин губернатор, господин председатель, господин профессор*. Во-вторых, обращение «господин» или «дамы и господа» – это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексowymi обращениями при условии однородности аудитории: *господа банкиры, господа предприниматели*. В-третьих, поскольку обращение еще сохраняет как старое лексическое значение, так социально-политический дореволюционный оттенок («хозяин своего положения»), оно не должно употребляться по отношению к

малоимущим, безработным и другим социально незащищенным слоям населения.

Сегодня появляются попытки выработать новые официальные обращения, объединяющие представителей всей партий и сословий: *сограждане, соотечественники, россияне*. Они используются только в форме множественного числа при обращении к публике. А вот при необходимости обратиться к человеку в очереди, в автобусе, в мастерской часто возникают затруднения. Совершенно недопустимыми являются обращения «мужчина – женщина». Использование таких обращений – черта малокультурных людей. При затруднении в выборе обращения можно использовать описательные, не прямые обращения: *простите, не затруднит ли вас..., извините..., будьте любезны...*

Международный этикет

Существуют правила этикета, справедливые независимо от того, куда вы приехали.

- Уважение к традициям в еде, праздникам, религии и руководству страны, в которой вы находитесь.
- Не сравнивайте со своей страной.
- Ничего не критикуйте.
- Будьте всегда пунктуальны, учитывайте движение на дорогах и скопление людей на улицах.
- Не хвастайтесь большими деньгами.
- Ознакомьтесь с денежной системой страны, в которой находитесь.
- Очень важны титулы, ими следует пользоваться.
- Корреспонденция должна иметь очень официальный характер.
- Приезжая не в первый раз в страну, позаботьтесь, чтобы на обороте вашей визитной карточки была информация на языке этой страны.
- Обязательно вставайте, когда звучит национальный гимн страны. Наблюдайте и повторяйте действия ваших хозяев.
- Не надевайте специфические национальные костюмы вроде тоги или сари, ведь может оказаться, что это имеет религиозный характер.
- Нельзя требовать, чтобы все было, как у вас дома: еда, обслуживание и т.п.
- Важно правильно произносить имена. Их следует запоминать. Если имя трудное, не вредно будет потренироваться в его произношении. Имейте в виду,

что имена могут указывать на социальный статус и семейное положение. По именам звать людей не следует, если они сами об этом не попросят.

- Вежливость везде в почете, особенно в Азии.

Приветствия в ряде стран имеют национальную окраску.

Рукопожатия — основная форма приветствия. Но в некоторых странах не принято пожимать руку женщинам, а потому подождите, пока женщина сама протянет вам руку. Во Франции и странах Средиземноморья распространены поцелуи в щеку, в Латинской Америке — объятия. Две прижатые друг к другу перед грудью ладони — индийское национальное приветствие.

Об отношении к людям другого возраста. Везде надо проявлять уважение к старшим. Именно они должны первыми начать разговор. Когда старшие по возрасту люди входят в помещение, вставайте.

Общий совет при принятии незнакомой пищи — ешьте то, что вам предлагают, и не спрашивайте, что это такое. Порежьте свою порцию на мелкие кусочки — так она без труда попадет вам в желудок.

Во многих странах на бизнес оказывает влияние религия — на распорядок дня и рабочие месяцы и дни. Узнайте побольше о религии данной страны, но не вступайте в дискуссии на такие темы. Знайте и помните, что буддийские образы священны: нельзя наступать на порог в Таиланде — под ним обитают добрые духи; никогда не отвлекайте человека, обращенного лицом к Мекке; без разрешения не фотографируйте и не трогайте руками религиозные атрибуты.

Везде вы должны иметь при себе визитную карточку, на которой указывается: название вашей организации, ваша должность, титулы. Не следует использовать аббревиатуры. В Юго-Восточной Азии, Африке и на Среднем Востоке визитку всегда протягивайте правой рукой. В Японии ее подают двумя руками, нужной стороной к партнеру.

Остерегайтесь использовать привычные вам жесты, скажем «V» (знак победы). В других странах они могут иметь совсем иное, не всегда приличное, значение.

Расходы за границей.

Не следует тратить сверх необходимого воду, тепло и свет, находясь в чужой стране. В отдельных странах к телефонам подключены счетчики. Поэтому сначала предложите хозяину оплатить свой звонок, а затем звоните.

Отдельная и тонкая тема — чаевые. Чаевые не приняты в исламских государствах, Новой Зеландии, странах СНГ. В Италии чаевые составляют 25 % от стоимости услуги, в Египте — являются еще большими и весьма

значительными. В Японии, получив счет, положите деньги в конверт.

Как одеваться в других странах.

Одежда должна быть неброской, хорошо сшитой и высокого качества. Обычно полагается носить белые рубашки и темные костюмы. Женщинам в деловые поездки лучше брюки не надевать, как и слишком короткие юбки или платья без рукавов.

Помните, что в буддийских храмах, мусульманских мечетях, японских домах и ресторанах, индийских и индонезийских домах запрещено находиться в обуви. Обувь ставится у входа, носками к двери.

Язык переговоров.

Если вы не знаете языка страны, в которой пребываете, необходимо иметь переводчика на переговорах.

Знание же нескольких основных фраз, как уже отмечалось, совершенно необходимо. При беседе через переводчика весьма желательно присутствие человека, хорошо владеющего обоими языками, с тем, чтобы он контролировал перевод и исправлял ошибки.

Если ваши местные партнеры говорят слишком быстро для вас, можете вежливо попросить их говорить медленнее, мотивируя это своим слабым знанием языка. Но не обвиняйте их никогда в том, что они быстро говорят. Точно так же, если переговоры ведутся на вашем родном языке, не вините их за акцент — говорите медленно, четко проговаривая слова. И еще: не рассказывайте анекдотов — слишком специфичен национальный юмор, как и сленг, которого также надо избегать.

Ход работы:

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «международный этикет».
2. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
3. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
4. Перечислите грубые ошибки несоблюдения международного этикета?

Задание 1.

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 2.

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 3.

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

Задание 4.

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с иностранным деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 5.

Познакомьте своего руководителя:

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

Задание 6.

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Формы организации труда на предприятии.

Цель работы: формирование представлений об организации труда на предприятиях.

Вводная информация:

Организация труда на предприятии — это деятельность по установлению и изменению порядка взаимодействия работников со средствами производства и друг с другом для успешного достижения целей трудовой деятельности.

Организации труда включает в себя:

1. Разделение труда.
2. Кооперация труда.
3. Организация рабочего места.
4. Организация обслуживания рабочего места.
5. Установление приемов и методов труда.
6. Установление меры (нормы) затрат труда.
7. Создание благоприятных условий труда.
8. Подбор, подготовка и повышение квалификации кадров.
9. Оплата и материальное стимулирование труда.
10. Планирование, учет и анализ трудовой деятельности.
11. Дисциплина труда.

Разделение труда означает распределение работ и трудовых функций между работниками отдельного предприятия по цехам, участкам, бригадам, звеньям, отдельным работникам-исполнителям, а также по профессионально-квалификационным группам. Решение этого вопроса предусматривает, наряду с требованием наиболее рационального использования рабочего времени и квалификации работника, такую его специализацию, чтобы сохранялась содержательность труда, не допускалась его монотонность, обеспечивалась гармонизация физических и психических нагрузок.

Основные виды разделения труда на предприятии.

Функциональное	В зависимости от характера выполняемых работниками функций на производстве и участия их в производственном процессе. Подразумевает выделение четырех основных групп персонала: • руководители; • специалисты (инженеры, экономисты, юристы и т.д.); • рабочие; • ученики
	Разделение труда по фазам, видам работ, изделиям, узлам,

Технологическое	деталям, технологическим операциям, которое обусловлено выделением стадий производственного процесса и видов работ. Оно определяет расстановку работников в соответствии с технологией производства и влияет на уровень содержательности труда. При узкой специализации в работе появляется монотонность, при слишком широкой специализации повышается вероятность некачественного выполнения работ. Ответственная задача организатора труда состоит в нахождении оптимального уровня технологического разделения труда. Разновидностями этой формы разделения являются: • постадийное; • предметное; • пооперационное разделение труда
Профессиональное	Разделение труда по специальностям и профессиям. Исходя из этой формы разделения труда устанавливается потребная численность работников разных профессий
Квалификационное	Разделение труда по сложности и точности работ в соответствии с профессиональными знаниями и опытом работы. Разделение труда здесь осуществляется по уровню квалификации работников исходя из требуемой квалификации работ

Постоянная производственная бригада — основная форма организации труда — первичный трудовой коллектив, объединяющий рабочих одной или нескольких профессий, выполняющих единое производственное задание. Основу профессионального и квалификационного формирования бригады составляет закрепленный за ней объем работ. Численность бригады определяется трудоемкостью общего объема работ и фондом рабочего времени одного работника.

По размерам трудовые коллективы бывают: звено, бригада, участок, цех, группа, отдел.

Ход работы:

Вопросы для самоконтроля

1. Выберите тип трудового коллектива, который вам нравится. Объясните почему.
2. Как повысить производительность труда любого трудового коллектива?

Список источников

1. Введенская Л., Павлова Л. Деловая риторика [Текст]: учебное пособие / Л. Введенская, Л. Павлова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. -488с.
2. Егорова А. Этикет деловых отношений [Текст]:практическое пособие / А. Егорова. – М.: Олма Медиагрупп, 2010. -64с.
3. Кузин Ф. Культура делового общения [Текст]: практическое пособие / Ф.Кузин. – М.: Ось-89, 2011. -320с.
- 4 Макаров Б. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / Б. Макаров. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. -316с.
5. Шеламова Г. Основы деловой культуры [Текст]: учебник / Г. Шеламова. – М.: Академия, 2012. -112с.