

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Щаблюк Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 11:06:52

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

# Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине «ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ И ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ»

для студентов специальности 45.05.01 Перевод и переводоведение,

направленность (профиль) «Лингвистическое сопровождение международных экономических отношений»

Пятигорск, 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

## ВВЕДЕНИЕ

Международные контакты Российской Федерации за последнее десятилетие получили весьма активное развитие. Одна из важнейших составляющих международных отношений – международный этикет. Международный этикет – это совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых деловыми партнерами, официальными лицами в международном общении. Знание норм и правил международного этикета – необходимое условие успешной работы в сфере международных деловых отношений.

Правила международного делового этикета диктуют формы обращения, переписки, строгий порядок нанесения визитов, проведения встреч и бесед, приемов и т.п. Они же предъявляют определенные и довольно строгие требования к внешнему виду служащего, его одежде, манерам, поведению.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях). Не только практическое занятие, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

По всем темам практических занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу). В тетради для самостоятельной работы рекомендуется вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

На практическом занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков международного делового этикета. К каждому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к практическому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ЛиМК.

## ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Практическое занятие №1-3. Понятие и виды этикета.

1. Понятие «этикет».
2. Нормы этикета и его составляющие.
3. Виды этикета.
4. Правила для участников беседы.

**Цель:** изучить понятие и виды этикета.

**Актуальность:** формирование компетенции УК-5.

#### Теоретическая часть:

Нормы нравственности, сложившиеся между людьми, как в общественной, так и в семейной жизни, являются результатом многовекового процесса становления взаимоотношений. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные и семейные отношения, ибо мы не можем существовать, не считаясь друг с другом, не налагая на себя определенных ограничений. И здесь очень важная роль принадлежит этикету.

Этикет – это свод норм, правил общения людей между собой, поведения каждого конкретного человека в обществе – в той социальной среде, где он живет, с членами которой взаимодействует. Строгая регламентация поведения и общения людей пронизывает всю человеческую историю. И эта регламентация имеет глубокий смысл – иначе, собственно говоря, она не сопровождала бы человечество во все времена и во всех сферах его жизнедеятельности.

Этикет вообще – это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Этикетом называется составная часть внешней культуры человека и общества. В него входят те требования, которые приобретают характер более или менее строго регламентированного церемониала и в соблюдении которых особое значение имеет определенная форма поведения.

Хотя этикет, в конечном счете, выражает содержание тех или иных принципов нравственности, в традиционном обществе он, как правило, становится ритуалом, имеет чисто внешнюю, оторванную от своего нравственного содержания форму, строго канонизированный характер. Этикет выражается в сложной системе детально разработанных правил учтивости, четко классифицирует правила обхождения с представителями различных классов и сословий, с должностными лицами в соответствии с их рангом (к кому и как следует обращаться, кого как должно титуловать), правила поведения в различных кругах (придворный этикет, дипломатический этикет, этикет «высшего общества» и т.д.).

Слова «этика» и «этикет» воспринимаются как близкие по значению. И это естественно. К такому восприятию подталкивает не только сходство самих слов, но и теснейшая связь этих понятий. Однако на самом деле эти слова сблизились сравнительно поздно. Слово «этикет» заимствовано из французского языка, а «этика» – из греческого («ethika» от «ethos» – привычка, нрав). Одно из значений слова «etiquette» – «надпись». На основе этого развилось более узкое значение – «записка с обозначением последовательности протекания церемониальных действий» и далее – «церемониал».

Этикет наследует обычаи и традиции практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то одного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образования и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Вместе с тем требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах. Так, например, в гостях и тем более на официальных приемах не принято есть

рыбу с помощью ножа или брать мясо руками, а на пикнике это вполне допустимо.

Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей считать общепринятым, а что – нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений. Нормы этикета сводятся к основному правилу: неукоснительно, везде и во всем уважать общество в целом и каждого его члена в отдельности и относиться к ним так, как вы относитесь к себе и хотите, чтобы другие относились к вам.

Составляющими этикета являются: хорошие манеры, умение вести себя правильно в общественных местах, в различных ситуациях (внешний вид, одежда, культура речи и т.д.). Современный деловой этикет регламентирует поведение людей на службе, в общественных местах и на улице, на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Стремительное развитие деловых отношений с другими странами привело к необходимости знакомства с правилами делового этикета, которым до последнего времени уделялось мало внимания.

«Освободить себя от соблюдения правил приличия, не значит ли искать средства для свободных проявлений своих «недостатков?» – философски вопрошал выдающийся французский мыслитель Ш. Монтескье. Очевидно, со времени появления на свет человек постоянно сталкивается с этой дилеммой – загонять себя в относительно узкие рамки самим же устанавливаемыми правилами поведения и одновременно находить обоснования несоблюдения их.

Между тем мир цивилизованного общения не только привел в порядок, систематизировал такого рода правила (сам термин «этикет» – франц. слово – означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе), но и нашел для них разумные объяснения функциональной полезности, целесообразности, предопределив тем самым в немалой степени и возможности их реализации.

Суммируя эти обоснования, можно отметить, что современный этикет, во-первых, способствует взаимопониманию людей в процессе дипломатического и делового общения: во-вторых, обеспечивает в немалой степени его целесообразность и практичность; в-третьих, является достаточно надежной гарантией проявления взаимного уважения субъектов общения; в-четвертых, служит формированию положительного имиджа деловых партнеров и является в этом смысле, помимо всего прочего, «прибыльным делом».

В этикете высоко ценятся умение управлять своими эмоциями, скрывать дурное настроение (в основе девиз – «учитесь властвовать собой»), быть внимательным к окружающим, а также готовым выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Можно выделить несколько видов этикета.

Придворный этикет – (родоначальник этикета) – строгий регламент правил поведения и форм обхождения при дворах монархов. Применяется в настоящее время в странах с монархической формой правления.

Воинский этикет – свод общепринятых в вооруженных силах правил, норм и манер поведения военнослужащих.

Дипломатический этикет — правила и нормы поведения дипломатов и других официальных лиц различных государств в отношениях друг с другом, а также на различных официальных дипломатических мероприятиях (приемы, визиты, переговоры, встречи делегаций и т.п.).

Общегражданский этикет — совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами. Основанные, прежде всего, на здравом смысле и учитывающие многовековой опыт цивилизованного человеческого общения, большинство правил общегражданского и дипломатического этикета идентичны или в немалой степени совпадают. Однако строгому соблюдению правил этикета в кругу дипломатов, других официальных лиц, а сегодня и представителей деловых кругов, придается особое значение.

К сожалению, «выход в свет» многих новоявленных российских бизнесменов являет собой далеко не лучшие образцы следования нормам и традициям принятых во всем мире норм этикета.

Огромные деньги придали нашим «нуворишам» такую уверенность в себе, которая захлестывает все остальное; «Я могу себе позволить делать так, как хочу, диктовать правила. Я

уже самостоятельно добился столько в жизни, что могу себе позволить плевать на приличия и условности». И делают это, порой, демонстративно и сознательно, но нередко даже не подозревая, что «так» не принято. Поэтому на официальных приемах доморощенные «крутые» расплевывают косточки от вишни и черешни. Они дарят женщинам зажигалки и колготки; попивают кофе, оттопыривая мизинец. Далеко не редкость, когда на наиболее престижных форумах мира наши бизнесмены закатывают пышные обеды с бесконечной водкой, гигантскими тарелками икры и битьем хрусталя.

Но ведь дело не только в вульгарном поведении в быту. Увы, и при ведении переговоров наш бизнесмен не умеет слушать, перебивает партнера, старается больше говорить сам. Иностранцы воспринимают это как элементарную грубость, как стремление уйти от обсуждения важных проблем, а то и как проявление позиции превосходства.

Линия и манеры поведения человека часто, хотя, разумеется, далеко и не всегда совпадают с его внутренним существом. Как бы то ни было, но о человеке сплошь и рядом судят по его «оболочке». Еще Гегель писал: «Каков человек внешне, т.е. в своих действиях (а не в своей внешней наружности, как это само собой разумеется), таков он и внутренне, и если он лишь внутренний, т.е. если он остается только в области намерений, умонастроений, если он «добродетелен», «морален» и т.д., а его внешнее не тождественно с его внутренним, то, однако, так же бессодержательно и пусто, как и другое». И далее: «...Хотя человек может в том или другом отдельном случае притворяться и многое скрывать, он, однако, не может скрыть своей внутренней природы вообще...».

Особого внимания заслуживает вопрос о так называемом «речевом этикете». «Развяжите человеку руки, – говорил М.Е. Салтыков-Щедрин, – дайте ему свободу высказать всю свою мысль – и перед вами уже встанет не совсем тот человек, которого вы знали в обыденной жизни, а несколько иной».

Специалисты по правилам ведения речи обращают особое внимание на следование ряду обязательных правил для участников беседы, соблюдение которых является необходимым условием ее нормального хода.

Итак, говорящему:

- предписывается уважительное, доброжелательное отношение к собеседнику (необходимо всячески избегать прямых негативных оценок его личности, тем более обидных высказываний или оскорблений);

- предписывается проявлять уместную (сообразную и соразмерную, но не преувеличенную) вежливость, в том числе с учетом возраста, пола, социального и служебного статуса партнера;

- смягчать свою речь, избавляться от излишней категоричности; не рекомендуется ставить в центр внимания собственную персону; напротив, стремиться быть скромным в самооценках, не навязывать упорно собеседнику личных взглядов и мнений, демонстрировать намерение понять точку зрения партнера;

- следует не скупиться на языковые средства внимания, интереса к собеседнику, используя в этих же целях невербальные средства общения (мимику, жесты и т.п.), как бы ставить партнера в центр внимания идущего диалога;

- необходимо уметь удачно выбрать тему, предшествующую деловой части разговора, уместную в данной ситуации и в то же время близкую и понятную партнеру, деликатно обходя при этом разного рода «острые углы» и «запретные темы»;

- надо четко следовать логике разворачивающейся беседы, следить за тем, чтобы вывод не противоречил посылке, следствия вытекали из причин и т.п.;

- следует помнить об ограниченности порога смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего (исследования показывают, что наиболее благоприятная длина устного высказывания равна семи словам плюс/минус два слова (устное сообщение без паузы может длиться от 45 секунд до полутора минут), в связи с чем рекомендуется употреблять короткие фразы, давать слушателю периодически передохнуть, время от времени добиваться пробуждения его внимания);

- необходимо постоянно вести отбор языковых средств в соответствии с избранной стилистической тональностью текста, ориентируясь как непосредственно на своего собеседника, так и учитывая общую ситуацию общения, официальность (неофициальность) обстановки и т.п.;

- должно помнить, что в устном непосредственном общении слушатель не только слышит, но и видит говорящего, что необходимо учитывать, имея в виду множество невербальных сигналов происходящей коммуникации, дистанцию, в пределах которой идет беседа и др.

Естественно, на слушающего также распространяются свои нормы этикета речи. Он, в частности, обязан:

- прервать свои дела и внимательно выслушать все, что ему желает сообщить говорящий;
- слушая, необходимо доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему; иметь такт и терпение и при всех условиях выслушать его до конца;
- не перебивать собеседника, не пытаться сбить его с мысли, не вставлять колких неуместных замечаний, не переводить процесс слушания в собственное говорение;
- поставить говорящего в центр внимания происходящей коммуникации, дать ему проявить себя в речи, всеми доступными (вербальными и невербальными) средствами общения;
- демонстрировать заинтересованность в собеседнике, подтверждать контакт внимания и понимания (если таковые, разумеется, имеют место);
- уметь вовремя оценить речь собеседника, ответить на поставленный вопрос, согласиться или не согласиться, поддержать предлагаемый диалог, не пытаясь в то же время перехватить инициативу и занять временное пространство беседы собственным говорением. Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, реагировать на обращенную к другому речь. Но если тот, к кому обращены вопрос или какое-либо высказывание, не реагирует, уместно включиться в процесс беседы (как бы спасая положение) и придать ей естественный ход.

Как показывают наблюдения, особенно распространены нарушения этикета со стороны слушающих. Наверное, здесь поистине незаменимы мудрые советы выдающегося деятеля российской культуры Д.С. Лихачева: «Для того чтобы вас услышали, нужна доброта. Правом судить нужно пользоваться осторожно, очень осмотрительно. Поэтому давайте постепенно привыкать и к другому слову – не только гласность, но и демократия, «выпускание пара». А демократия – норма жизни, естественное и постоянное состояние общества, его дыхание. Нам надо учиться демократии, учиться терпимости к чужим мнениям, умению выслушивать и возражать. Учиться равенству в споре...».

### **Практическая часть:**

#### **Темы рефератов:**

- Понятие этики в широком смысле и этики деловых отношений.
- Сущность этики деловых отношений.
- Основные принципы этики деловых отношений.
- Закономерности межличностных отношений.
- Этика и социальная ответственность организации.
- Структура правил этики организации.

#### **Вопросы и задания:**

##### **Задание 1.**

На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись: «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека.

##### **Задание 2.**

Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу:

<b>Термины</b>	<b>Определение</b>
Придворный этикет – (родоначальник этикета)	свод общепринятых в вооруженных силах правил, норм и манер поведения военнослужащих.
Воинский этикет	совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами.

Дипломатический этикет	строгий регламент правил поведения и форм обхождения при дворах монархов. Применяется в настоящее время в странах с монархической формой правления.
Общегражданский этикет	правила и нормы поведения дипломатов и других официальных лиц различных государств в отношениях друг с другом, а также на различных официальных дипломатических мероприятиях (приемы, визиты, переговоры, встречи делегаций и т.п.).

### Задание 3.

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

### Задание 4.

Дайте определения понятию «этикет».

### Практическое занятие № 4-6. Особенности и принципы вербальной и невербальной коммуникации.

1. Структура общения.
2. Виды речевой коммуникации.
3. Принципы речевой коммуникации.

**Цель:** изучить особенности и принципы вербальной и невербальной коммуникации.

**Актуальность:** формирование компетенции ПК-10.

#### Теоретическая часть:

Структуру общения характеризует три взаимосвязанных стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

Главное в деловом общении – обмен информацией, значимой для участников общения. Чтобы общение было эффективным, способствовало достижению целей его участников, необходимо выяснение следующих вопросов:

- а) каковы средства общения и как правильно ими пользоваться в процессе общения;
- б) как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания, сделать общение успешным.

Важнейшим средством человеческого общения является язык. Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений. Речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления переживаний человека, его взаимоотношений с людьми. Но общение и обмен информацией между людьми осуществляется не только с помощью языка. С древнейших времен в человеческом обществе использовались дополнительные средства общения и передачи информации, многие из которых существуют до сих пор (например, дорожные знаки, сигналы светофора и т.д.). Все средства передачи информации принято разделять на две большие группы: вербальные (словесные) и невербальные (передача информации с помощью различных несловесных символов и знаков).

Однако невербальные средства общения также неоднородны. Среди них существуют чисто рефлекторные, плохо контролируемые способы передачи информации об эмоциональном состоянии человека: взгляд, мимика, жесты, движения, поза. Чаще всего именно их и называют средствами невербальной коммуникации. На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные. Но это далеко не так. По данным психологических исследований более 65% информации передается с помощью невербальных средств общения. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передается чистая информация, а по невербальному – отношение к партнеру по общению.

Средства человеческого общения делятся на две группы: вербальные и невербальные. Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, т.е. понять язык невербального (вербальный от лат. Verbalis – «словесный, устный») общения.

Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу. Невербальное общение «выдает» собеседников, ставит порой под сомнение то, что сказано, обнажает их истинное лицо. Поэтому надо учиться понимать этот язык (язык кинесики). На какие же невербальные средства следует обратить внимание во время общения?

Главный показатель чувств говорящего – выражение лица. Мимика позволяет нам лучше понять оппонента, разобраться, какие чувства он испытывает. Так, поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот свидетельствуют об удивлении; опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы выражают гнев.

Печаль отражают сведенные брови, потухшие глаза, слегка опущенные уголки губ, а счастье – спокойные глаза, приподнятые внешние уголки губ. Поэтому каждому необходимо знать, в какой степени он сам владеет мимикой, насколько она выразительна. В связи с этим рекомендуется изучить и свое лицо, знать, что происходит с бровями, губами, лбом. Если вы привыкли хмурить брови, морщить лоб, то постарайтесь отучиться собирать складки на лбу, расправляйте почаще нахмуренные брови. Чтобы ваша мимика была выразительной, систематически произносите перед зеркалом несколько разнообразных по эмоциональности (печальных, веселых, смешных, трагических, презрительных, доброжелательных) фраз.

Жестикуляция собеседника может сказать о многом. Мы даже не представляем, сколько разнообразных жестов использует человек при общении, как часто он ими сопровождает свою речь. И вот что удивительно. Языку учат с детства, а жесты усваиваются естественным путем, и, хотя никто предварительно не объясняет, не расшифровывает их значение, говорящие правильно понимают и используют их. Вероятно, объясняется это тем, что жест используется чаще всего не сам по себе, а сопровождает слово, служит для него своеобразным подспорьем, а иногда уточняет его.

В русском языке существует немало устойчивых выражений, которые возникли на базе свободных словосочетаний, называющих тот или иной жест. Став фразеологизмами, они выражают состояние человека, его удивление, равнодушие, смущение, растерянность, недовольство, обиду и другие чувства, а также различные действия. Например: опустить голову, покачать головой, развести руками, опустить руки, махнуть рукой, положить руку на сердце, приложить руку, протянуть руку, погрозить пальцем, показать нос. Слишком частые, однообразные, суетливые, резкие движения рук неприятны, приедаются, надоедают и раздражают.

Механические жесты отвлекают внимание слушателя от содержания речи, мешают ее восприятию. Нередко они бывают результатом волнения говорящего, свидетельствуют о его неуверенности в себе. В зависимости от назначения жесты подразделяются на ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные и символические.

Ритмические жесты связаны с ритмикой речи. Понаблюдайте за выступающими по телевидению, посмотрите, как часто говорящий в такт речи размахивает рукой. Ритмические жесты подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз, т.е. то, что обычно передает интонация.

Эмоциональные жесты выражают чувства, которыми окрашены наша речь. Речь наша часто бывает эмоциональной. Волнение, радость, восторг, ненависть, огорчения и т.д. – все это проявляется не только в подборе слов, но и в жестах, передающих разнообразные оттенки чувств. Например: бить себя в грудь, стукнуть себя по лбу, повернуться спиной, развести руками, стукнуть кулаком по столу, указать на дверь и т.д.

Указательные жесты необходимы во многих ситуациях. Указать можно взглядом, рукой, пальцем, ногой, поворотом тела.

Изобразительные жесты используются для того, чтобы нагляднее изобразить предмет. Однако, пользуясь изобразительными жестами нужно соблюдать чувство меры, нельзя этими жестами подменять язык слов.

Символические жесты являются своего рода условным обозначением определенных моментов. Артист осуществляет поклоны как символ благодарности за теплый прием, аплодисменты. Символический жест нередко бывает характерен для ряда типовых ситуаций.

Так, существует жест предельности (категоричности) – сабельная отмашка кистью правой руки. Он сопровождает выражения: никогда не соглашусь; никто не знал; нигде вы не найдете; это совершенно ясно и т.д.

Жест интенсивности – рука сжимается в кулак. Он используется, когда говорят: он очень упорный; какая она упрямая; честолюбив он страшно и т.д.

Известен также жест отрицания – отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед. Этот жест сопровождает выражения: нет, не надо, никогда и т.д.

Жест противопоставления – кисть руки исполняет движение в воздухе «там» и «здесь»: пришли молодые и старые; нечего туда – сюда ходить; одно окно на север, другое на юг; годятся скамейки и большие и маленькие и т.д.

Жест разъединения – ладони раскрываются, «разъезжаются» в разные стороны: это совершенно разные приемы; это надо различать; они разошлись; братья разъехались и т.п.

Жест объединения – пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук: они хорошо сработались; очень они подходят друг другу; давайте соединим усилия и т.п.

Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но деловое общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации.

Содержание информации передается при помощи языка. Любое языковое высказывание — это речь. В процессе речевого взаимодействия недостаточно только знать язык. Собеседник должен придерживаться определенных принципов, правил ведения разговора.

К важнейшим организационным принципам речевой коммуникации (общения) относят следующие:

Принцип последовательности - предполагает смысловое соответствие ответной реакции, т.е. ожидание ответной реплики соответствующего типа. Если первая реплика - вопрос, то вторая - ответ; приветствие должно сопровождаться ответным приветствием, просьба - принятием или отклонением ее и т.д. Данный принцип требует завершения речевого фрагмента; - принцип предпочтительной структуры - характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими ответными репликами. Как отмечают исследователи, согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же формулируется пространно, оправдывается доводами и, как правило, отсрочено паузой.

А. 1) -Я прошу Вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

2) -Хорошо.

Б. 1) - Я прошу Вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

- (пауза)

2) - Я бы с удовольствием, ... но знаете, я еще не выполнил предыдущее задание, к тому же я неважно себя чувствую.

Пауза служит своего рода индикатором нежелательных отклоняющих ответов. Она позволяет говорящему своевременно дополнить иницирующую реплику усиливающими доводами.

В. 1) - Я прошу Вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

- (пауза)

1) - И тогда я смогу предоставить Вам несколько дней отпуска, как Вы просили.

2) - Хорошо.

Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть собеседника, избежать критической направленности разговора.

Принцип кооперации является основой речевого общения. Он предполагает готовность партнеров к сотрудничеству. Этот принцип сформулирован в конкретных постулатах, соблюдение которых соответствует выполнению данного принципа. Постулаты подразделяются на четыре категории:

«Количества»,

«Качества»,

«Отношения»,

«Способа».

Категория «Количества» связана с тем количеством информации, которую необходимо передать. К этой категории относятся следующие постулаты:

- твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога);

- твое высказывание должно содержать не больше информации, чем требуется. К категории «Качества» относят общий постулат «Старайся, чтобы высказывание было истинным», а также два более конкретных постулата:

- не говори того, что ты считаешь ложным;

- не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований.

С категорией «Отношений» связан один-единственный постулат релевантности (смыслового соответствия): Не отклоняйся от темы.

Категория «Способа» касается не того, о чем говорится, а того, как говорится. К ней относится общий постулат «Выражайся ясно», а также несколько частных постулатов:

- избегай непонятных выражений;

- избегай неоднозначности;

- будь краток (избегай ненужного многословия);

- будь организован.

Для каждой из выделенных коммуникативных категорий в работах по вопросам речевого общения приводятся аналоги в сфере взаимодействий, не являющихся речевой коммуникацией.

**Количество.** Если вы помогаете мне чинить машину, мне естественно ожидать, что ваш вклад будет не больше и не меньше того, который требуется: например, если в какой-то момент мне понадобятся четыре гайки, я рассчитываю получить от вас именно четыре, а не две или шесть гаек.

**Качество.** Мне естественно ожидать, что ваш вклад будет искренним, а не фальшивым. Если вы помогаете мне готовить торт и мне нужен сахар, я не ожидаю, что вы подадите мне соль; если я прошу у вас хлеба, я не ожидаю получить от вас камень.

**Отношение.** На каждом шаге совместных действий мне естественно ожидать, что вклад партнера будет уместен по отношению к непосредственным целям данного шага. Когда я замешиваю тесто, я не ожидаю, что вы подадите мне интересную книгу или даже кухонное полотенце.

**Способ.** Мне естественно ожидать, что партнер даст мне понять, в чем состоит его вклад, и что он выполнит свои действия с должной скоростью. Эти примеры показывают, что речевое общение обладает, хотя и в своеобразной форме, общими свойствами, которые характеризуют деятельность любого типа.

Описан еще один ведущий принцип общения — принцип вежливости, представляющий собой совокупность ряда максим.

**Максима такта** - это максима границ личной сферы. В идеале любой коммуникативный акт предусматривает определенную дистанцию между его участниками. Следует соблюдать правило: «Делать коммуникативную цель собеседника предметом обсуждения допустимо лишь в том случае, если цель эта им открыто обозначена». Не следует затрагивать тем потенциально опасных (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т.п.).

**Максима великодушия** - эта максима необременения собеседника, она предохраняет его от доминирования в ходе общения. Например, предположение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отложить. Не следует связывать партнера обещанием или клятвой. Не должно быть дискомфорта в общении.

**Максима одобрения** - эта максима позитивности в оценке других («Не осуждай других»). Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, определяется не только позициями собеседников по отношению друг к другу, но и позицией каждого по отношению к миру и тем, совпадают ли эти позиции. Если оценка мира (позитивная или негативная) не совпадает с оценкой собеседника, то это сильно затрудняет реализацию собственной коммуникативной стратегии.

**Максима скромности** - это максима неприятия похвал в собственный адрес. Условия успешной коммуникации - по возможности объективная самооценка. Сильно завышенная или заниженная самооценка может отрицательно повлиять на установление контакта.

**Максима согласия** - это максима неопозиционности. Она предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи, а именно: сохранения предмета взаимодействия, «снятие конфликта» путем взаимной коррекции коммуникативных тактик собеседников.

**Максима симпатии** - это максима благожелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Недоброжелательность делает общение невозможным. Определенную проблему представляет так называемый безучастный контакт, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют доброжелательности по отношению друг к другу.

**Максима доброжелательности** дает основание рассчитывать на положительное развитие речевой ситуации с намечающимся конфликтом. Сформулированные максимы не имеют абсолютного значения, ни одна максима сама по себе не обеспечивает успешного взаимодействия собеседников. Критики теории речевых актов обращают внимание на оторванность предложенных схем речевого общения от реальных социальных условий. Но нельзя не признать, что применение названных принципов позволяет более успешно организовать речевое общение, повысить его эффективность.

### **Практическая часть:**

#### **Темы рефератов:**

Культура речи в деловом общении.

Особенности речевого поведения.

Основы невербального общения.

Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты. Мимика. Походка.

Этические нормы телефонного разговора.

Структура телефонного разговора.

#### **Вопросы и задания:**

##### **Задание 1.**

Большинство информации о собеседниках люди получают не из их слов, а на основе жестов и телодвижений, поэтому умение их правильно читать является одним из условий успеха делового общения. **Позы и жесты** человека очень наглядно выражают его внутреннее состояние, позволяют определить позицию собеседника и его намерения на данный момент. **Язык тела** красноречив и разнообразен.

Изучив каждую картинку, опишите позы и жесты. Определите, что означает каждая поза.

<b>№ п/п</b>	<b>Картинка</b>	<b>Описание</b>
------------------	-----------------	-----------------

1.		
2.		
3.		
4.		

### Задание 2.

Мимика собеседника является не менее важной, чем язык жестов для установления взаимопонимания. Так как люди не могут полностью контролировать мимику, по малейшим ее изменениям можно понять настроение человека, эмоциональное состояние и его отношение к тому, что он слышит, видит или говорит сам.

Основные эмоции присущи всем людям, они одинаково проявляются у представителей разных народов и культур, это: радость, удивление, страх, грусть, отвращение, гнев.

Посмотрите на картинку, опишите мимику человека и определите «основную» эмоцию (в первую очередь смотреть рекомендуется на губы, брови и глаза).

№ п/п	Картинка	Описание
-------	----------	----------

1.		
2.		
3.		
4.		

### Задание 3.

Определите вид коммуникативного барьера непонимания в приведенных примерах.

В книге Ю.С. Крижанской и В.П. Третьякова «Грамматика общения» описывается такой случай:

«Бригадиром строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым парнем – новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

– Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

– Ты что?

– Бей по ребру,...! – закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб».

Вопрос. Какой вид коммуникативного барьера возник между бригадиром и молодым парнем?

### Задание 4.

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Как можно назвать эти переговоры с точки зрения делового общения? Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

*«Нужен мне работник:  
Повар, конюх, плотник.  
А где мне найти такого  
Служителя не слишком дорогого?»  
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,  
Усердно и очень исправно,  
В год за три щелка тебе по лбу,  
Есть же мне давай вареную полбу».  
Призадумался поп,  
Стал себе почесывать лоб.  
Щелк щелку ведь рознь.  
Да понадеялся он на русский авось.  
Поп говорит Балде: «Ладно.  
Не будет нам обоим накладно...»*

### **Задание 5.**

Дайте определения понятию «вербальная и невербальная коммуникация».

### **Практическое занятие № 7-9. Речевой этикет.**

1. Правила приветствия.
2. Обращение: на «Вы» и на «ты».
3. Правила представления.
4. Рукопожатие.

**Цель:** изучить правила речевого этикета.

**Актуальность:** формирование компетенции УК-5.

#### **Теоретическая часть:**

Приветствие – весьма существенный и не такой простой элемент коммуникации. В-первых, приветствие крайне информативно и может дать внимательному человеку представление о том, кто перед ним. Многократными научными исследованиями подтверждено, что в первые секунды знакомства у нас складывается мнение о собеседнике. Это впоследствии влияет на принятие решения о том, заинтересованы мы в дальнейшем общении с этим человеком или нет. И не стоит думать, что такое правило относится только к повседневной жизни. Если задуматься, то каждый сможет привести не один пример из своей деловой жизни, когда сразу после знакомства вы понимали, что дальнейший контакт с этим человеком будет для вас неприятен. А если дальнейшее сотрудничество с ним неизбежно, то вы постараетесь тактично переключать его на своего помощника или коллегу. *Общепринято, что первым приветствует:*

- мужчина – женщину;
- младший по возрасту – старшего;
- нижестоящий по должности – вышестоящего;
- входящий в помещение – присутствующих;
- проходящий – стоящего;
- один человек – группу людей.

В официальной среде действует международный принцип предпочтения рангов, то есть отношение к персоне определяется в первую очередь ее чином или должностью. Во взаимоотношениях начальник – работник все четко и понятно – первым здоровается подчиненный. Лицам равного социального положения или ранга можно дать совет, высказанный графом А. А. Игнатьевым: *«Из двух офицеров, имеющих одинаковое звание, первым здоровается*

*тот, кто более вежлив и воспитан».*

Вы, наверное, спросите, почему в деловой среде при приветствии ранг ставится выше возраста. Ответ прост: в бизнесе на вас смотрят в первую очередь как на представителя фирмы, занимающего определенную должность, и считаются с вашими деловыми преимуществами. Возраст, пол – это не основные качества, они не заменяют в бизнесе опыт, знания, способности. Поэтому молодой специалист, мужчина или женщина, успешно сделавший карьеру, в деловом мире может стоять на одной ступени с тем, кто намного старше его по возрасту. Деловые способности и успех в бизнесе не имеют пола и возраста.

Конечно, могут быть случаи, когда субординация нарушается, но это вправе сделать лишь тот, кто выше по рангу. В последнее время в бизнесе все больше становится преуспевающих женщин-руководителей, женщин-бизнесменов. Такие женщины ведут бизнес как мужчины и не требуют к себе особого отношения. Они стараются не принимать своеобразные знаки внимания, на которые могут рассчитывать в светской или личной жизни. Нет мужского или женского делового этикета – правила одинаковы для всех. Есть только две формы поведения: деловая и дружеская. Мужчинам, ведущим бизнес с женщинами, можно дать следующие рекомендации: «В деловом мире женщина равна с мужчиной. Когда сомневаетесь, как вести себя с женщиной в деловой ситуации, вспомните, как бы вы вели себя, если бы на ее месте был мужчина, а не женщина».

Существуют и общие моменты, которые предлагается не игнорировать каждому воспитанному человеку.

Когда мужчина приветствует кого-то на расстоянии, то делает поклон, прикасаясь рукой к головному убору, женщине достаточно приветливо улыбнуться и слегка кивнуть головой. Сидящий при встрече должен встать, после чего выразить свое приветствие. Во время приветствия во рту не должно быть сигареты, а руки не должны находиться в кармах. Когда вы входите в кабинет руководителя или партнера по бизнесу, достаточно ограничиться вежливым приветствием: «*Доброе утро*», «*Добрый день*», «*Добрый вечер*». Такая словесная форма приветствия наиболее употребительна в деловом общении.

Настоятельно рекомендуется исключить из делового лексикона слово «здравствуйте», не только потому, что такое приветствие носит светский характер, но и потому, что, произнося «здравствуйте», вы таким образом поднимаете тему здоровья, которая в деловом мире, как правило, является запретной.

При общении с деловыми партнерами в большинстве случаев должна употребляться вежливая форма обращения «Вы».

Обращение на «Вы» подчеркивает уважительное отношение к человеку. Это местоимение используется в официальной обстановке, при обращении к малознакомым людям, к старшим по возрасту или к лицам, которые занимают более высокую социальное положение. Если вы встречаете человека впервые, то обращаться к нему следует обязательно на «Вы». Обращение на «ты» допустимо только при взаимном согласии либо может быть обусловлено неформальными отношениями. Независимо от социального положения, возраста и личных симпатий к человеку в официальной среде стоит обращаться на «Вы».

К человеку, достигшему 25-летнего возраста, лучше обращаться на «Вы», дополняя именем и отчеством, а к тем, кому 15–25 лет, также стоит обращаться на «Вы», но добавляя только полное имя. Такие нормы обращения пришли в деловое общение из правил русского светского этикета конца XVIII века.

«Ты» употребляется в отношении друзей, хороших знакомых и родственников. Четких и строгих норм перехода с «вы» на «ты» не существует. *В качестве общих рекомендаций можно предложить следующие правила :*

- не торопитесь сразу после представления переходить на «ты», такая фамильярность и поспешность могут вызвать раздражение у собеседника;
- в отношениях с женщиной женщина сама определяет момент перехода с «вы» на «ты»;
- избегайте переходить на «ты», если знаете, что человек не может позволить себе такой переход, например из-за большой разницы в социальном статусе;
- младший по возрасту или рангу может сделать предложение старшему называть его на «ты», однако выбор такого обращения останется за старшим;

– в официальной обстановке или в присутствии посторонних лиц, для которых ваш приятель – начальник или деловой партнер, лучше обращаться к нему на «Вы», не демонстрируя ваши дружеские отношения.

К сожалению, в российских офисах достаточно часто можно столкнуться с излишне непринужденной формой обращения к подчиненным со стороны начальника, что, конечно, не делает чести, прежде всего, руководителю.

*Один показательный пример печальных последствий неуважительного обращения к помощнику. Руководитель ювелирной компании постоянно, при посторонних в том числе, обращался к своему помощнику панибратски, исключительно на «ты», употребляя нелюбезные выражения, видимо, считая, что такая форма обращения демонстрирует его лояльность к подчиненному. Этот сотрудник являлся по сути вторым человеком на фирме, был профессионалом, имел высшее образование, семью, и подобное обращение к себе не считал корректным. Это явилось одним из факторов перехода его в другую фирму, а компании пришлось потратить довольно много времени и средств на поиск нового профессионального помощника руководителя.*

Стоит также помнить, что, задавая вопросы или выступая на крупных конференциях, симпозиумах или других значимых деловых мероприятиях, обращаться к своему коллеге следует на «вы», даже если вы хорошо с ним знакомы. Этим правилом можно пренебречь в менее официальной обстановке или в деловой беседе, когда все ее участники хорошо знают друг друга и обращаются на «ты».

Традиции перехода на «ты» в разных странах отличаются. Например, в английском языке нет различий между этими двумя местоимениями, американцы довольно легко переходят на «ты», просто называя собеседника по имени, причем используют сокращенную форму обращения. Если у вас нет желания переходить с американцем на «ты», тогда при общении с ним вы можете продолжать называть его «мистер Джонс» или «доктор Смит», давая понять, что вы не принимаете такую форму обращения. Но в этом случае будьте готовы к тому, что вас могут посчитать заносчивым и снобом. Для японцев, например, столь свободная форма обращения в деловой беседе будет неприемлема.

*В России существует традиция, согласно которой уважительным считается обращение по имени и отчеству.*

При обращении к официальным лицам, занимающим высокий государственный пост или имеющим воинское, дипломатическое звание, как правило, обходятся без упоминания имени: господин президент, господин премьер-министр, господин генерал (не называя полного военного чина, например генерал-майор, генерал-лейтенант). В научном мире принято обращаться по имени, например «доктор Джонс» или «профессор Гладышев». По правилам этикета предусмотрено следующее: при обращении к официальному лицу его обычно немного «повышают» в должности. Так, подполковника именуют «господин полковник», посланника – «господин посол», заместителя министра – «господин министр». В западноевропейских странах при обращении друг к другу принято добавлять к имени звание или должность. Причем в отличие от России совсем не обязательно, что у человека, к которому вы обращаетесь, действительно есть это звание. Например, в Австрии принято обращение «господин доктор» по отношению к медикам, актерам, музыкантам, а в США профессором называют любого преподавателя высшей школы. В большинстве стран, кроме Германии, можно обращаться к людям без упоминания фамилии: господин доктор, господин профессор и т. д.

Если вам необходимо представить двоих людей друг другу, то вы должны сами назвать представляемых, а не перекладывать на них процедуру знакомства. Просто подвести их друг к другу и сказать: «Познакомьтесь» – будет невежливо. При официальном представлении кроме фамилии, имени и отчества необходимо назвать занимаемую должность, титулы и звания представляемых.

Например: *«Сергей Петрович, разрешите Вам представить руководителя отдела продаж компании «Альфа-ювелир» Николая Анатольевича Абрамова».* Хотя в настоящее время в деловой среде приняты более короткие формы представления. Словесная форма такого представления может выглядеть следующим образом: *«Познакомьтесь. Владимир Иванович Соболев, руководитель отдела продаж компании «Бета-ювелир». Сергей Анатольевич Сафронов,*

*руководитель компании «Гамма-ювелир».*

После представления новые знакомые обмениваются рукопожатием и словами приветствия: «Очень рад с Вами познакомиться», «Очень приятно», «Взаимно», после чего, как правило, происходит непродолжительная беседа, 10–15 минут. Инициатором такого разговора выступает человек, старший по возрасту, положению, такая же привилегия есть у женщины.

Мужчина в момент представления должен встать. Женщина может не вставать, за исключением тех случаев, когда ее представляют даме значительно старше ее по возрасту или положению. При деловом общении приоритетным является старшинство, связанное с занимаемой должностью или рангом.

Существует также односторонний порядок представления – при представлении одного человека группе людей. Так, оратора представляют аудитории. Согласно правилам этикета порядок представления почти полностью совпадает с правилами приветствия:

- младший по возрасту представляется старшему;
- мужчину представляют женщине;
- лица, имеющие более низкое общественное положение, представляются тем, кто выше по статусу;
- вновь прибывший человек представляется собравшимся;
- один человек – группе, даже если она состоит из двух людей;
- подчиненный – руководителю;
- если представляют одного человека сразу нескольким, следует громко назвать его имя и фамилию, а представляемый должен сделать легкий поклон всему сообществу.

В России и в некоторых европейских странах рукопожатие является неизменным атрибутом при встрече и прощании.

*Исторически рукопожатие символизирует доверие, чистоту помыслов и открытость; именно поэтому принято снимать перчатку, протягивая руку для приветствия.* Если вы по какой-то причине не можете подать руки, то следует сразу объяснить это и извиниться.

Первой обычно руку подает женщина мужчине; старший по возрасту или рангу – младшему; руководитель – подчиненному. Если женщина или старший по возрасту, чину не предлагает руки, мужчине или младшему представляемому следует слегка поклониться.

Мужчинам рекомендуется всегда обмениваться рукопожатиями друг с другом, при этом необходимо снимать перчатки. Женщины между собой могут обмениваться рукопожатиями только по обоюдному желанию. При этом женщинам можно не снимать перчатки, поскольку перчатки (шелковые, матерчатые, лайковые), сумка, шарф и головной убор являются частью дамского туалета. Однако варежки и теплые кожаные перчатки рекомендуется снимать не только мужчинам, но и женщинам. Если при приветствии одна из женщин обнажила свою руку для рукопожатия, то другая также обязательно должна снять свою перчатку.

Рукопожатие может быть очень информативным, особенно его интенсивность и длительность. По словам русского писателя Куприна, «по пожатию руки можно не только узнать отношение человека к тебе, но и все о его характере». Рукопожатие должно быть крепким и уверенным. Слишком короткое, вялое рукопожатие может свидетельствовать о безразличии. Если у человека влажные руки, то, вероятно, он испытывает сильное волнение или у него плохое кровообращение. Рукопожатие чуть-чуть дольше обычного, улыбка и приветливый взгляд демонстрируют дружелюбие собеседника.

Интересный факт: различные повороты ладоней придают рукопожатию соответствующие психологические значения. Например, когда ладонь партнера при рукопожатии оказывается повернутой вверх, а ваша – вниз, это воспринимается как властное рукопожатие. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите быть главным в процессе общения.

Если же вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, – это так называемое «покорное» рукопожатие. Оно бывает полезно в тех случаях, когда необходимо отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения. Рукопожатие, при котором руки партнеров находятся в равном положении, означает, что оба испытывают взаимное уважение и взаимопонимание. Пожатие прямой, не согнутой ладонью, как и властное рукопожатие, можно считать явным признаком неуважения к партнеру.

Главная цель инициатора такого жеста – сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве.

Пожатие с использованием обеих рук выражает искренность и глубокое почтение к партнеру. Такая форма рукопожатия очень распространена в восточных странах. Для передачи переполняемых чувств свободную от взаимного пожатия руку кладут сверху на руку партнера. При проведении переговоров с иностранными партнерами с Востока не стоит забывать, что принятое у нас и на Западе рукопожатие при встрече, прощании или представлении деловых партнеров в мусульманских странах абсолютно неуместно. Исламская религия не приемлет даже простое касание друг друга лицами разного пола, если они не связаны кровными узами. Особенно это стоит учитывать тем, кто связан с ювелирным бизнесом, так как за последние годы значительно увеличилось количество деловых контактов с представителями именно мусульманских стран.

Как известно, рукопожатие является не только приветственным знаком. Когда встреча подошла к концу, и пришло время расставаться, еще одно взаимное пожатие рук означает, что встреча завершена. Что касается целования руки женщины, то в настоящее время такой обычай приветствия почти не используется, тем более в деловой среде. Это статусное приветствие, то есть его используют в строгом соответствии с социальным положением.

Если вы хотите, чтобы о вас сложилось хорошее впечатление, стоит запомнить несложные правила:

- руку целуют женщинам старшего возраста или замужним женщинам;
- целовать руку женщине можно только в закрытых помещениях, нельзя целовать руку во время еды, в магазине, метро или на автобусной остановке;
- в большом обществе следует поцеловать руку лишь хозяйке приема или дома.

### **Практическая часть:**

#### **Темы рефератов:**

Культура делового письма.

Характеристика манипуляций в общении.

Правила нейтрализации манипуляций.

Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Правила подготовки и проведения деловой беседы.

Ошибки в деловой беседе.

Правила подготовки и проведения служебных совещаний.

#### **Вопросы и задания:**

##### **Задание 1.**

Выберите один из вариантов ответа. Речевой этикет предусматривает очерёдность приветствия. Определите, в каком случае не нарушена эта норма этикета.

Первым (-ой, -ыми) приветствует (-ют):

Варианты ответов:

- 1) Старший по должности — младшего.
- 2) Младшая по возрасту женщина — мужчину, который значительно старше.
- 3) Руководитель делегации — её члена.
- 4) Женщина — мужчину.

##### **Задание 2.**

Составьте текст поздравительного письма, адресованного ректору института или преподавателям и сравните его с теми поздравительными текстами, которые вы адресуете своим близким (выбор обращения; поздравительные формулы).

##### **Задание 3.**

Чем отличается «Вы-общение» от «Ты-общения»?

##### **Задание 4.**

Приведите по 2-3 примера формул речевого этикета:

№ п/п	Формулы речевого этикета	Примеры
1.	<b>Начало общения</b>	
2.ю	<b>Представления</b>	
3.	<b>Приветствия</b>	
4.	<b>Благодарность</b>	
5.	<b>Ответы на благодарность</b>	
6.	<b>Просьба</b>	
7.	<b>Извинения</b>	
8.	<b>Предложения</b>	
9.	<b>Согласие и поддакивание</b>	
10.	<b>Несогласие</b>	
11.	<b>Сочувствие</b>	
12.	<b>Замечание, предупреждение</b>	
13.	<b>Приглашение</b>	
14.	<b>Поздравление</b>	

### **Практическое занятие № 10-12. Организация и проведение международных конференций.**

1. Понятие «международная конференция».
2. Проект правил процедуры конференции.
3. Правила размещения делегации.
4. Функции председательствующего.

**Цель:** изучить вопрос организации и проведения международных конференций.

**Актуальность:** формирование компетенции УК-5.

#### **Теоретическая часть:**

Международные конференции – временные (в отличие от международных организаций) коллективные органы, создаваемые для рассмотрения вопросов, представляющих общий интерес. Международные конференции бывают межправительственными и неправительственными. Рассмотрим порядок подготовки и проведения межправительственной конференции – собрания официальных представителей двух или более государств для рассмотрения вопросов, затрагивающих интересы этих государств.

В зависимости от важности вопросов или степени их проработанности существуют международные конференции различных уровней: совещания глав государств или глав правительств, совещания министров иностранных дел, обычные международные конференции, где каждое государство по своему усмотрению назначает главу делегации.

Различия в наименованиях международных форумов (конференции, конгрессы, совещания) существенного влияния на их организационно-протокольное обеспечение не оказывают. Инициатива созыва конференции может исходить как от международной организации, так и от государства или группы государств. В последнее время большинство конференций проходит под эгидой международных организаций. Обычно при выборе места предстоящего форума исходят из соображений безопасности (не случайно излюбленное место международных встреч – нейтральные страны) и технических удобств (наличие комфортабельных отелей, благоприятный климат и т.д.)

Для организационного обеспечения конференции ее инициаторы создают секретариат (оргкомитет), роль которого до начала конференции заключается в рассылке приглашений, разработке проектов документов, бронировании гостиниц, заказе транспорта, подготовке конференц-зала и т.д. Во время работы конференции секретариат занимается административными вопросами: организацией встречи участников конференции, поддержанием связи с местными властями, обеспечением переводчиками, аудио- видеосредствами, ведением протоколов заседаний

согласно правилам процедуры, тиражированием проектов документов и др. По окончании конференции секретариат организует опубликование материалов конференции (отчета, протоколов, тезисов). Иногда эти материалы издаются предварительно в виде проекта на основе расшифровки стенографических записей, благодаря чему участники имеют возможность внести некоторые (несущественные) изменения в собственные выступления (пунктуация, орфография). В международной организации в период сессии эти функции выполняет постоянный секретариат, который между сессиями играет исполнительную роль, выполняя директивы руководящего органа организации. Регламент работы сессии во многом схож с регламентом целевой (специально созываемой) международной конференции.

Обязательный элемент любой конференции – наличие четких правил (правил процедуры), которые определяют деятельность ее участников и к которым председательствующий апеллирует в случае сомнения или несогласия. Правила процедуры могут быть распространены заблаговременно в виде проекта вместе с уведомлением о времени и месте проведения международного форума, его повестке.

В повестку конференции включаются вопросы для обсуждения в порядке их рассмотрения. Проект повестки обычно готовится членами секретариата. При проведении некоторых конференций практикуется предварительное распространение меморандума по каждому пункту повестки.

Правилами процедуры может быть оговорен механизм подтверждения полномочий участников конференции. Как правило, это проверка аутентичности верительных грамот – документов, удостоверяющих личность представителя государства, уполномоченного к участию в форуме. Эти функции обычно выполняет специальная комиссия. Результаты ее работы докладываются на первом пленарном заседании. Верительные грамоты выдаются соответствующими государственными органами стран-участниц и должны строго соответствовать правилам процедуры.

До начала форума решается и вопрос об официальных языках (языки официальных дискуссий и принимаемых документов) и рабочих (используются в дискуссиях и при переводе с/на язык участников конференции). В прошлом эта проблема создавала немало трудностей. Как известно, в средние века переговоры велись на латыни, считавшейся языком всех цивилизованных христиан. В XVIII–XIX вв. языком международного общения был признан французский. Эта традиция сохранилась до сих пор в дипломатической практике некоторых не франкоговорящих стран.

В настоящее время в соответствии с правилами процедуры ООН официальными и рабочими языками являются английский, арабский, испанский, китайский, русский и французский. Названными шестью языками сегодня пользуются во многих международных организациях и при проведении многосторонних целевых конференций.

На конференциях с представительством небольшого числа государств в качестве рабочих могут быть выбраны один-два языка. Организаторы конференции берут на себя обязательство обеспечить синхронный перевод выступлений, прозвучавших на конференции, на ее официальные и рабочие языки. Если представитель какого-либо государства выступает на языке, не признанном официальным или рабочим, делегация сама должна обеспечить синхронный перевод на один из языков конференции.

Проект правил процедуры может также включать:

- порядок и продолжительность дискуссии (прений): например, право выступать один раз по каждому вопросу, право на протест (возражение на оскорбительные или неуместные высказывания), право отвечать на высказывания других выступающих;

- порядок внесения предложений (обычно принимаются только письменные предложения в качестве возможного проекта резолюции; в некоторых случаях к предложению прилагается объяснительный меморандум);

- кворум конференции (обычно их два): минимальное число участников, присутствие которых необходимо для ведения дискуссии, и минимальное число участников, присутствие которых требуется для проведения голосования;

- порядок принятия решений (обычно для принятия решения требуется простое большинство проголосовавших; по некоторым (важным) вопросам решение принимается на

основе квалифицированного большинства – две трети или более голосов присутствующих или принимающих участие в голосовании).

Прибывающих на конференцию иностранных гостей встречают официальные представители принимающей страны соответственно уровню руководителя делегации, а также глава соответствующего дипломатического представительства. В аэропорту (на вокзале) поднимаются флаги двух стран; гимны, как правило, не исполняются. Прибывающие главы делегаций обычно посещают диппредставительство своей страны, наносят визит кому-либо из официальных лиц страны-хозяйки. Договоренности о визитах такого рода достигаются по дипломатическим каналам заблаговременно.

На конференцию могут быть допущены наблюдатели. Их статус (возможность участия в дискуссиях) также определяется регламентом. Однако ни при каких обстоятельствах наблюдатели не имеют права голоса.

Принцип размещения делегаций на заседании определяется заблаговременно. В его основе обычно лежит алфавитный порядок размещения согласно одному из национальных языков, чаще английскому или французскому. Рассадка необязательно начинается с первой буквы алфавита. Для определения страны, с которой будет начинаться рассадка, нередко проводится жеребьевка.

На первом заседании (открытие конференции) обычно председательствует представитель принимающей страны (временный председатель). Дальнейшее председательствование осуществляется на основе ежедневной ротации представителей (глав делегаций) всех стран-участниц. Страна, с которой начинается председательствование на рабочих заседаниях, также определяется с помощью жеребьевки. Далее придерживаются принципа алфавита.

Функции председательствующего четко оговариваются в правилах процедуры. Их утверждение – один из первых вопросов, выносимых председательствующим на рассмотрение участников конференции.

К числу процедурных функций председательствующего могут быть отнесены:

- открытие и закрытие конференции, объявление перерыва в ее работе;
- объявление повестки дня;
- приглашение выступающих на трибуну;
- контроль за соблюдением выступающими регламента, предусмотренного правилами процедуры;
- постановка на обсуждение и голосование возникающих в ходе дискуссии вопросов;
- объявление итогов голосования;
- защита конференции от всякого рода неподобающих или мешающих ее работе действий;
- вынесение решения по вопросам процедуры в спорных ситуациях или передача их на рассмотрение участников конференции;
- информирование конференции по всем существенным вопросам, касающимся ее работы.

Председатель не имеет права единолично прекратить прения – это прерогатива участников конференции, которые должны проголосовать за данное решение. Если кто-либо вносит предложение, где высказывается отношение к работе председателя, это предложение ставит на голосование уже не председатель, а его заместитель. При необходимости конференция может делиться на комитеты, рабочие группы, секции для рассмотрения различных аспектов вопросов, вынесенных в повестку дня. Отчеты об их работе затем обсуждаются на пленарном заседании, кладутся в основу принимаемых итоговых документов.

Степень открытости в работе международного форума диктуется его повесткой. Есть конференции, полностью открытые для общественности и на них аккредитованных средств массовой информации. Их противоположность – конференции закрытые: общественность и журналисты узнают о происходящем лишь из окончательного коммюнике, одобренного участниками. Наконец, на некоторых конференциях могут быть закрытыми для общественности отдельные заседания (сессии).

Хотя персональный состав делегаций на форуме каждое правительство определяет по своему усмотрению, желательно, чтобы руководители делегаций имели эквивалентный статус. Права всех участников международного мероприятия признаются равными. Руководителям делегаций независимо от ранга оказываются одинаковые почести в алфавитной очередности.

Членам иностранных делегаций на конференции предоставляются те же привилегии и

иммунитеты, что и членам дипломатических представительств: личный иммунитет и иммунитет от юрисдикции; неприкосновенность документов и официального багажа; право пользования шифроперепиской, льготы в отношении личного багажа и автотранспорта и др.

Оставив за рамками рассмотрения официально-представительскую составляющую, можно сказать, что порядок подготовки и проведения международных неправительственных конференций во многом схож с вышеизложенным.

### **Практическая часть:**

#### **Темы рефератов:**

Этикет и имидж делового человека.  
Этикет приветствий и представлений.  
Внешний облик делового человека.  
Поведение в общественных местах.  
Правила вручения подарков.  
Особенности делового общения с иностранными партнерами.

#### **Вопросы и задания:**

##### **Задание 1.**

Найти/нарисовать структуру международного общения. Составить схематическую таблицу навыков, необходимых в межкультурном общении. Подготовить классификацию стратегий поддержки гибкого мышления. Дискуссия «Общение между культурами: это просто и сложно». Найти информацию о крупнейших регионах мира и их культурах.

##### **Задание 2.**

Используя опорный конспект, заполните таблицу «Международная конференция» по пунктам:

Название приема;  
Проходит сидя/стоя;  
Дневной/вечерний;  
Начало;  
Продолжительность;  
Одежда;  
Особенности.

### **Практическое занятие № 13. Переговоры с зарубежным партнёром.**

1. Протокольные аспекты подготовки переговоров.
2. Принцип паритета.
3. Этикет ведения переговоров.

**Цель:** изучить протокольные аспекты подготовки переговоров.

**Актуальность:** формирование компетенции ПК-10.

#### **Теоретическая часть:**

Переговоры – важнейшая форма международного общения. Умение их подготовить и правильно с протокольно-этикетной точки зрения провести – существенный показатель профессиональной культуры. При этом предмет ведения переговоров, по мнению специалистов, особого влияния на организацию подготовки и проведения не оказывает. Важно знание общих правил и методики этой работы. Сказанное, естественно, не касается технологий переговорного процесса, представляющих отдельную, достаточно сложную область знаний рассматриваемой проблемы.

Протокольные аспекты подготовки переговоров

В подготовке переговоров можно выделить следующие ключевые элементы: выбор места и времени проведения переговоров, формирование делегации, оборудование помещения, решение

организационно-процедурных вопросов (язык переговоров, стенографирование, рассадка участников).

Место и время проведения переговоров определяются по взаимной договоренности сторон. Инициаторы встречи могут первыми высказать свои соображения по данному вопросу и в порядке вежливости предоставить право окончательного решения приглашенной стороне. У специалистов нет единого мнения о том, где с психологической точки зрения удобнее вести переговоры – дома или в гостях.

В числе преимуществ проведения переговоров на своей территории называются:

- возможность контролировать ситуацию через решение организационных вопросов (размещение гостей, питание, культурная программа и т.д.);
- «эффект спортсмена» – команда, играющая на своей территории, чаще выходит победителем. Замечено, что хозяева на переговорах говорят больше и убедительнее;
- необходимость следовать правилам протокола хозяев облегчает принимающей стороне процесс общения.

Положение принимающей стороны, однако, дает не только преимущества. Роль хозяев имеет свои издержки:

- отсутствует возможность в сложной ситуации отложить принятие решения, сославшись на отсутствие информации;
- действует «эффект гостеприимных хозяев» – желание уступить партнеру, приехавшему издалека, из чувства гостеприимства;
- необходимо отвлекаться на решение многочисленных организационных вопросов в ущерб непосредственно переговорному процессу.

Рассматриваемые по отдельности перечисленные доводы «за» и «против» могут показаться несущественными. В совокупности же они способны оказывать определенное влияние на исход переговоров. В дипломатической и политической практике достаточно распространено проведение переговоров на нейтральной территории. Особенно это касается обсуждения спорных, конфликтных проблем. Иногда в пользу того или иного места проведения политических переговоров берутся совершенно неожиданные соображения. Так, проведение известной советско-американской встречи на высшем уровне в Рейкьявике между президентами М. Горбачевым и Р. Рейганом, помимо всего прочего было продиктовано равной удаленностью столицы Исландии от Москвы и Вашингтона. Стороны сделали равные шаги навстречу друг другу, ничей престиж не пострадал.

В обычной практике третья страна в качестве места проведения переговоров чаще выбирается из-за каких-либо технических преимуществ.)

Согласно международной практике на переговорах принято придерживаться принципа паритета (равенства) количественного состава и уровня представительства делегаций. Количественное неравенство делегаций дает преимущество одной из сторон, представленной большим числом участников, а, стало быть, имеющей больше возможностей для оценки ситуации и выработки оптимального решения. Равное представительство предпочтительнее с точки зрения этикета и полномочности в принятии решений руководителями делегаций.

Отклонения от принципа паритета возможны ввиду обстоятельств, в которых необходимо убедить партнеров. Нежелательны переговоры один на один в силу определенной зависимости их результата от субъективных причин. В случае необходимости решается вопрос о дополнительном привлечении к работе экспертов. Говорить об оптимальном числе членов делегации на переговорах достаточно трудно. Здесь следует учитывать сложность обсуждаемых проблем, характер соглашений, которых планируется достигнуть. Очевидным является то, что многочисленные делегации труднее договариваются друг с другом, переговоры идут тем быстрее, чем меньше число их участников.

Переговоры лучше проводить в специально оборудованном для этих целей помещении или в кабинете руководителя делегации принимающей стороны за общим столом при отключенном телефоне. Желательно, чтобы переговорная комната была достаточно удалена от основных производственных помещений (если таковые есть), была комфортабельна и эстетично оформлена. В ней или в приемной целесообразно предусмотреть наличие холодильника, буфета с посудой, а также всем необходимым для сервировки чая или кофе. На входную дверь (если нет приемного

кабинета) можно повесить табличку: «Идут переговоры». Проведение переговоров за «Г-образным» столом исключается. На столе не должно быть никаких лишних документов, раскладывается бумага (блокноты), карандаши. Цветы уместны только в низких вазах. Целесообразно поставить бутылки с минеральной водой и фужеры на подносах числом, равным количеству участников переговоров. Фужеры обычно ставят вверх дном – знак, что они не использованы. При работе с документами напитки можно разместить на приставном столике.

Если планируются продолжительные переговоры, следует позаботиться о легком угощении (чай, кофе, бутерброды, фрукты). При наличии возможностей угощение предпочтительнее организовать в отдельном помещении. Наличие пепельниц на столах является знаком разрешения курить. В международной практике, однако, в последнее время курение в местах коллективной работы не принято. Организаторам переговоров лучше предусмотреть специальное место для курения, заранее предупредив об этом гостей.

Вся необходимая по обсуждаемому вопросу документация должна находиться в помещении для переговоров, чтобы при возникновении необходимости не посылать за ней кого-либо из членов своей делегации. Здесь же полезно иметь наглядную информацию (стенды, образцы, буклеты и т. п.) о своей организации, характере ее деятельности, связях за рубежом.

Важно довести до партнера позитивную информацию о себе, предлагаемой продукции или услуге. Наготове должны быть представительские папки для партнера – хорошего исполнения, с тщательно продуманной объективной позитивной информацией. Уместны так называемые «клиппинги» последних статей в прессе об организации хозяев, пусть ими же и инспирированных. Язык переговоров, участие в них переводчиков с одной или двух сторон также определяются предварительно по взаимной договоренности.

При наличии переводчиков в каждой делегации целесообразно, чтобы каждый из них осуществлял перевод на язык своей страны. Предпочтение обычно отдается языку принимающей стороны. Задача состоит в обеспечении качественного перевода выступлений и текстов документов.

Международные протокольные правила не допускают стенографирования хода переговоров в одностороннем порядке, равно как и использования диктофонов, средств видеозаписи. Разрешается делать рабочие пометки в блокнотах. При достижении договоренности о стенографировании организаторы обязаны позаботиться о создании условий для работы стенографистов.

Рассадка за столом переговоров проводится с учетом рангов и служебных положений участников. Практикуется несколько вариантов рассадки. Главы делегаций могут сидеть во главе стола напротив друг друга (переводчики располагаются сбоку), а далее за столом садятся остальные члены делегаций согласно старшинству по нисходящей. Более распространен, однако, другой вариант: главы делегаций садятся в центре стола, друг напротив друга, рядом с ними (слева) переводчики и далее по обе стороны члены делегаций. При участии в переговорах трех или более сторон делегации располагаются по алфавиту по часовой стрелке вокруг круглого или прямоугольного стола. Председательствуют главы делегаций, как правило, по очереди по алфавиту.

Существует еще один (менее распространенный) вариант рассадки, когда вокруг стола садятся только главы, а члены делегаций располагаются сзади, во втором ряду. Представляется интересным мнение специалистов, считающих, что увеличение пространственной дистанции между переговаривающимися сторонами психологически облегчает оппонирование друг другу и наоборот. Партнер, сидящий по правую руку, при равных условиях более склонен к сотрудничеству, чем сидящий слева. Организаторы переговоров проявляют учтивость, заблаговременно подготовив личные карточки участников переговоров и отметив ими места рассадки.

Встречать партнеров у подъезда или в вестибюле здания, где проходят переговоры, обычно поручают работнику протокольного отдела, секретарю учреждения и т.п.

Практика показывает целесообразность предварительной (обычно накануне переговоров) встречи всех членов делегации для уточнения «плана действий», включая развернутый список вопросов, выяснение которых предполагается. Он провожает делегацию в помещение, где в полном составе уже находится делегация принимающей стороны. В некоторых странах даже

принято, чтобы прибывших на входе встречал человек, не являющийся членом делегации хозяев. Поскольку место справа считается почетным, то встречающий идет слева от гостя.

В случае ведения переговоров не первым лицом организации, а другим членом ее руководства, целесообразно предусмотреть в программе короткую встречу приехавших партнеров с главным руководителем до начала (или в конце) переговоров. Если участники переговоров не были ранее представлены друг другу, началу работы предшествует взаимное представление. Первым представляется глава делегации хозяев и представляет согласно старшинству (по убывающей) членов своей команды. Затем таким же образом поступает руководитель делегации гостей. После прибытия гостей члены делегации хозяев (особенно руководство) должны рассматриваться остальными сотрудниками как отсутствующие в офисе. Их нельзя отвлекать на решение никаких, пусть даже самых важных, внутренних вопросов. В противном случае положение гостей, вынужденных дожидаться, пока пригласившая сторона освободится от текущих дел, становится унижительным.

Атмосфера переговоров в определяющей степени зависит от стратегии, избранной их участниками. Хотя всякие переговоры – это «торг», руководство принципом «кто кого», стремление добиться односторонних уступок не всегда продуктивно с позиций перспектив долговременного сотрудничества. Одна из сторон может попытаться на будущее найти более покладистого партнера.

Современная международная практика в большей степени ориентирована на партнерские отношения, совместный поиск решений, которые в максимальной степени удовлетворяли бы интересы обеих сторон. В их основе лежит философия разумного эгоизма, сознательное подчинение собственных интересов общему делу. Такой подход к переговорам предполагает более высокий уровень доверия между партнерами, недопустимость использования разного рода нечистоплотных уловок (ложная информация, ультиматум, вымогательство и др.).

Понятно, что, несмотря на различие охарактеризованных подходов и условность их выделения, следование общепринятым протокольно-этикетным нормам в отношениях между партнерами обязательно. Помимо чисто деловых качеств, большое значение в налаживании комфортных отношений имеют и личные, человеческие черты, умение произвести хорошее впечатление на собеседника. Этому способствует хорошее знание партнера. На Западе, например, серьезные фирмы в «блок маркетинговых исследований» включают сбор сведений о партнере (характер, уровень компетентности, увлечения и привычки, политические симпатии и т.д.). Полученные сведения помогают во время переговоров избежать недоразумений как делового, так и бытового характера. Кроме того, проявление интереса к тому, что интересует собеседника – лучший способ завоевать его симпатии.

В начале переговоров для создания благоприятного психологического эффекта хорошо обмениваться любезностями, комплиментами; уместна хорошая шутка, анекдот. Психологи называют это «приемом снятия напряжения». Здесь и помогут сведения о партнере как о личности.

При выборе тактики ведения переговоров полезно помнить еще об одном приеме, рекомендуемом психологами, – «приеме накопления согласия». Его суть в постепенном повышении сложности обсуждаемых проблем. Первыми обсуждаются легкие вопросы, по которым у сторон нет принципиальных разногласий. Их разрешение становится своего рода психологическим стимулом к обсуждению более дискуссионных тем. Продуктивным является разделение сложных проблем, не поддающихся согласованию, на составляющие и принятие решений отдельно по каждой из них.

В переговорах по конфликтным ситуациям иногда используется посредник. В роли посредника должна выступать сторона, не участвующая в конфликте, но заинтересованная в его разрешении. Эта позиция должна быть понятна и принята обоими участниками конфликта. Фактически посредник – нейтральный, независимый эксперт. Иногда говорят о прямом и косвенном посредничестве. В первом случае посредник участвует в обсуждении вопросов за столом переговоров; при косвенном посредничестве он исполняет роль канала коммуникации между сторонами. Во втором случае переговоры обычно носят длительный характер.

Оптимальная продолжительность переговоров – не более двух часов в день. Однако по обоюдному согласию их продолжительность может быть увеличена. Переговоры ведут

руководители делегаций. Члены делегаций принимают участие в разговоре лишь по приглашению своего лидера. При желании высказать свою точку зрения они просят у него разрешения условным знаком. Необходимо, однако, иметь в виду, что во время переговоров допустимы только знаки, понятные всем присутствующим. В противном случае может создаться впечатление «нечистой игры».

Переговаривающиеся стороны должны уметь до конца выслушивать друг друга. Горячность, нетерпеливость – не только плохие советчики, но и неприемлемы с позиций этикета. Во время переговоров «сердце должно быть в голове» (Наполеон Бонопарт). Благоприятное впечатление всегда оставляет собеседник, отличающийся спокойствием, рассудительностью, аргументированностью доводов и убедительностью контраргументов. Вежливость, однако, не должна мешать уточнить во время переговоров все мелочи, непонятные позиции. Формулируя ответы, следует избегать намеков, двусмысленностей. Особенно это важно при необходимости дать обтекаемый, уклончивый ответ, арсенал которых достаточно разнообразен. Приведем некоторые из возможных вариантов:

– Мы сделаем все, что зависит от нас...

– Мы не можем с уверенностью обещать, но приложим все усилия....

– Ваше предложение должно быть тщательно изучено...

– Ваши доводы, несомненно, интересны, однако нам необходимо время для оценки собственных возможностей в этом проекте.

Умением формулировать обтекаемые ответы на переговорах особенно отличаются партнеры из Японии, Кореи, Китая, арабских государств.

Если переговоры непредвиденно затягиваются, поиск решения не дает результата, – полезно сделать перерыв. Это позволяет участникам остудить эмоции, провести необходимые консультации. Предложенные хозяевами чай и кофе здесь будут как нельзя кстати. С позиций этикета угощение во время переговоров не является обязательным, предлагается по усмотрению хозяев. Именно из-за необязательности вопрос хозяина: «Чай? Кофе?» – воспринимается как знак расположения. Совместное чаепитие располагает к взаимным уступкам. Чай (кофе) предлагают вначале главам делегаций, затем гостям и членам своей делегации.

При ведении переговоров через переводчика необходимо проявлять уважение к его труду. Фразы должны быть достаточно короткими, мысль – точной и ясной, без недомолвок и двояких толкований. Желательно, чтобы все члены делегации в той или иной степени владели языком партнера.

Обычно переговоры завершаются принятием согласованных документов. Наиболее распространен среди них договор двух или нескольких сторон. В дипломатической и политической практике приняты также такие виды согласованных документов, как соглашение, конвенция, протокол, пакт, декларация, коммюнике. В последнее время некоторые из перечисленных документов применяются и при подведении итогов деловых переговоров. Единой устоявшейся практики применения того или иного из перечисленных видов документов не выработано, равно как и не определена их иерархия. Как правило, двусторонние документы составляются на языках договаривающихся сторон; многосторонние – на одном, двух и более языках. В двусторонних документах соблюдается принцип альтернатива (от лат. *Alternus* – попеременный), согласно которому при подписании международного договора в экземпляре данной договаривающейся стороны ее наименование, подписи уполномоченных, печати, а также упоминание данной стороны в тексте документа помещаются на первом месте. При этом более почетным является место под текстом документа с левой стороны, или же вверху, если подписи располагаются одна под другой.

В многосторонних договорах наименования договаривающихся сторон перечисляются в алфавитном порядке, в таком же порядке их подписывают уполномоченные лица. Выбор алфавита предварительно согласовывается.

Иногда подписанию документа предшествует его парафирование (от фр. *parapher* – сокращенная подпись) – предварительное подписание каждой страницы документа инициалами уполномоченных, подтверждающее согласование текста. Участникам переговоров необходимо помнить о конфиденциальности прений, особенно при контактах с представителями средств

массовой информации.

### Практическая часть:

#### Темы рефератов:

Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.

Национальные стили деловых отношений.

Специфика делового общения представителей разных типов культур.

Типология культур по Эдварду Т. Холлу.

Характеристика стилей деловых переговоров: мягкого, принципиального, жесткого.

Выбор позиции в деловых переговорах.

#### Вопросы и задания:

##### Задание 1.

Расставьте в правильном порядке этапы переговоров:

№ п/п	Стадии переговоров	Этапы переговоров
1.	<b>1. Подготовка переговоров</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Установление контакта между сторонами</li><li>- Выбор средств ведения переговоров</li><li>- Формирование атмосферы взаимного доверия</li><li>- Разработка плана переговоров</li><li>- Сбор и анализ необходимой для переговоров информации</li></ul>
2.	<b>2. Процесс переговоров</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Раскрытие глубинных интересов сторон</li><li>- Начало переговорного процесса</li><li>- Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня</li><li>- Разработка вариантов предложений для договорённости</li></ul>
3.	<b>3. Достижение согласия</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Окончательное обсуждение вариантов решений</li><li>- Достижение формального согласия</li><li>- Выявление вариантов для соглашения</li></ul>

##### Задание 2.

Проведите деловую игру на тему: «Переговоры деловых партнеров в области строительства». Используйте следующую систему поощрительных штрафных баллов

Поощрительные баллы:

За каждую использованную этикетную форму + 1 балл

За каждый использованный профессиональный термин + 1 балл

За каждый использованный синоним + 2 балла

За использование речевой тактики + 3 балла

За использование сравнительного оборота + 3 балла

За четкость мотивации при общении + 3 балла

Штрафные баллы:

Несоблюдение речевого этикета - 1 балл

Грамматические ошибки - 1 балл

Речевые ошибки - 1 балл

Неправильное использование профессионального термина - 3 балла

##### Задание 3.

Составить схематическую таблицу специфики международных встреч. Подготовить классификацию коммуникативных стратегий. Найти информацию об этикете крупнейших культур мира. Составить схематическую таблицу этапов подготовки международных встреч.

## Презентация:

«Международные встречи: с чего начать?»  
«Встречаем зарубежных бизнес партнеров».

### Практическое занятие № 14. Этикет поведения в различных условиях обстановки.

1. Понятие и правила «этикета».
2. Требования к одежде и правила поведения на приемах.
3. Культура речи.
4. Правила поведения за столом.

**Цель:** изучить этикет поведения в различных условиях обстановки.

**Актуальность:** формирование компетенции ПК-10.

#### Теоретическая часть:

Слово «этикет» — французского происхождения, и означает буквально: «ярлык», «этикетка». Словарь по этике дает такое определение этого понятия: «Этикет — это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда)». Этикет является составной частью внешней культуры человека и общества.

В процессе своего развития общество выработало такие правила поведения, в которых нашли свое выражение определенные моральные нормы. Действительно, что бы человек ни делал, он всегда должен помнить, что живет не один. Каждого из нас окружают другие люди: наши близкие, товарищи по работе, друзья, да и просто люди незнакомые, с которыми сталкиваемся мимоходом. И каждый из нас должен вести себя так, чтобы окружающим было легко и приятно общаться с нами. Если говорить о нормах поведения, то, к примеру, обычаи гостеприимства у цивилизованного человечества имеют почти восьмидесятилетнюю историю.

А вот более 200 лет назад в России впервые появилась книга, в которой были собраны основные правила поведения — «Юности честное зерцало или показание к житейскому обхождению». Чуть позднее я познакомлю вас с выдержками из этой книги.

Каждому из нас приходится сопровождать своего шефа и бывать в различных условиях обстановки, в различных ситуациях. Окружающим не должно бросаться в глаза, что ваши манеры чем-то отличаются от манер поведения, принятых в обществе, не должно быть заметно то, что Вы человек несколько иного круга. А поэтому давайте прислушаемся к тому, чего требует от нас этикет. По служебным обязанностям вам приходится бывать на различных приемах. Есть несколько разновидностей приемов, каждая из которых имеет свою специфику, обусловленную правилами этикета. Это завтрак, обед, ужин, обед-буфет (шведский стол), фуршет, коктейль.

**Завтрак** обычно устраивают для ограниченного числа лиц и на него приглашают, как правило, одних мужчин. Наиболее приемлемое время для такого приема — от 12-15 час с продолжительностью от 1 ч. до 1,5 ч. Инициатива завершения завтрака, как правило, принадлежит хозяину приема.

**Обед** устраивают для того, чтобы подчеркнуть важность события, по поводу которого его дают. Его проводят, как правило, между 19 и 21 ч продолжительностью 2 — 2,5 часа. Нередко мужчин приглашают на обед с женами.

**Ужин**, как правило, начинают в 20 ч 30 мин — 21 ч. Сейчас наиболее распространенными являются такие виды приемов, как шведский стол, фуршет, коктейль. Их устраивают по самым различным поводам. На них обычно приглашают большое число людей. Проводят их между 17 и 21 часом без рассадки за столы. Длится они 2—2,5 часа.

Теперь коснемся такого важного аспекта этикета как *представления и знакомства*. Если вы желаете познакомиться с кем-либо из гостей на приеме, то не стоит это делать самому: представлять Вас должен хозяин приема или лицо, знакомое с тем человеком, с которым Вы хотели бы познакомиться. В современном этикете существуют некоторые общие правила

представления.

Так, если люди равны по званию или служебному положению, то более молодого по возрасту представляют более пожилому. Одного человека представляют двум лицам или группе лиц. Мужчину всегда представляют женщине.

Правила приветствия таковы. Когда знакомят, то чаще всего произносят имена и фамилии представляемых. В ответ на приветствие здороваются и делают легкий поклон. Первым всегда приветствует младший по званию или служебному положению — старшего; более молодой — старшего по возрасту; опоздавший — ожидающего; входящий — присутствующих. Лицам равного ранга, возраста, положения обычно советуют придерживаться известного правила, согласно которому первым здоровается тот, кто более вежлив и воспитан.

Если Вы входите в помещение, где собрались приглашенные, то в зависимости от обстоятельств, здороваетесь либо с каждым из присутствующих в отдельности, либо со всеми сразу.

Если Вы опоздали и подходите к столу, за которым сидят приглашенные, то делаете общий поклон всем присутствующим и, занимая свое место, еще раз здороваетесь с соседями по столу. При этом руку обычно не подают.

На приемах, где присутствует мало приглашенных, в первую очередь приветствуют хозяйку и хозяина, затем женщин более пожилых, потом — молодых и одновременно находящихся с ними мужчин. После этого здороваются с более пожилыми и старшими по положению мужчинами, а затем — с остальными гостями.

При приветствиях большое значение имеет манера держаться: на человека смотрят прямо, с улыбкой, во всяком случае не безразлично. Здраваясь, не делают низких поклонов и сильно не сгибаются. После представления и приветствия обмениваются, как правило, рукопожатиями. Рукопожатие не должно быть слишком сильным или, наоборот, слишком вялым. Не забывайте, что рукопожатием Вы выражаете свое отношение к человеку. Неприлично тряссти руку или пожимать ее двумя руками. Если знакомят между собой двух мужчин, то первым протягивает руку для рукопожатия тот, кому представили. Те, кто был вовлечен в разговор, не будучи представленными, друг — другу, прощаясь, обмениваться рукопожатием не обязаны. Если женщина или старший по положению или возрасту не протягивает руки для рукопожатия, то нужно сделать легкий поклон.

Первое условие — необходимо быть чисто одетым и иметь опрятный внешний вид. Появление в неглаженной одежде, стоптанной и нечищенной обуви недопустимо. Прежде, чем появиться в обществе, необходимо тщательно проверить свой внешний вид и устранить все выявленные огрехи, помня о том, что в обществе, а тем более за столом, нельзя ни причесываться, ни приводить в порядок костюм. Не рекомендуется даже слегка поправлять прическу в помещениях, где подают еду.

Сидят за столом прямо, не напрягаясь, не горбясь и не облокачиваясь на соседние предметы. Садятся и встают бесшумно, переставляя стул, а не передвигая его. В присутствии старших сидеть, положив ногу на ногу, не полагается. Некрасиво подпирать щеку рукой. Находясь в обществе других людей не стоит делать того, что может привлечь к себе чрезмерное внимание присутствующих — это право распорядителя приема. Сидя за столом неприлично теревить что-нибудь руками, стучать пальцами по столу, потирать руки, хрустеть пальцами, чесать затылок, демонстративно рассматривать ногти и т.п. От всего этого следует воздержаться.

Не принято сильно жестиковать при разговоре. Допустимы лишь незначительные жесты, подчеркивающие значение слова или фразы. В общении очень важно умение слушать собеседника. Нужно смотреть ему в глаза, проявлять интерес к нему и к затронутой теме. При этом не изображают внимание, а действительно следят за разговором. Во время беседы принято говорить спокойно, в умеренном темпе, высказывать свои мысли ясно, логично и предельно кратко.

Словами иностранного происхождения пользуются только тогда, когда известны их значение и правильное произношение. Шутка или анекдот уместны только тогда, когда они не выходят за рамки приличия, достаточно остроумны и умело рассказаны. Тут важно иметь чувство меры и такта.

Беседа за столом. Сидя за столом, необходимо поддерживать разговор с обоими соседями.

Сидеть рядом и не разговаривать недопустимо. Однако разговаривать через весь стол неэтично. Сложные проблемы за столом не обсуждают и споров не ведут.

Что касается курения, то в помещении, где находятся некурящие, курить нельзя. В присутствии женщины, прежде чем закурить, просят у нее разрешения. Сигареты предлагают только из пачки. Не принято давать прикуривать от горящей сигареты. Не следует разговаривать с сигаретой во рту. Здороваясь, сигарету вынимают изо рта. Пепел стряхивают в пепельницу, столовую посуду для этого не используют. Сигарету гасят так, чтобы она не дымилась в пепельнице. За столом курить можно только с разрешения хозяйки или хозяина и присутствующих.

Особое внимание хочется обратить на культуру речи. «Заговори, чтобы я тебя увидел» — эти слова древнегреческого философа Сократа как нельзя более точно подчеркивают то, насколько важной характеристикой человека является его речь. А как мы говорим? Всегда ли мы следим за своей речью, удастся ли нам четко и ясно выражать свои мысли? Пытаемся ли мы избавиться от таких вездных слов-паразитов, которые только засоряют нашу речь. (Предложить слушателям вспомнить такие слова в их речи и задать себе установку постепенно избавляться от этого «словесного мусора»).

Некоторые практические рекомендации, чтобы правильно и красиво говорить, следует:

— обогащать свой словарный запас. Стремиться правильно произносить слова. По возможности использовать в своей речи крылатые выражения, пословицы и поговорки. Читать художественную литературу;

— бороться со «словесным мусором». Всячески избегать слов жаргонной лексики. Если бы каждый из присутствующих знал, насколько негативной энергетикой обладает бранное слово, то, пожалуй, не прибежал бы к его употреблению.

Давайте вспомним школьную физику. Что такое звук? — Это вибрация, звуковые волны. И вот это негативная энергетика произнесенного нецензурного слова в самом прямом, материальном смысле разрушает земную ауру, ауру человека, которому такое слово адресовано. Но и это еще не все: по законам природы вот такая негативная энергия, проделав порочный круг, неминуемо возвращается к ее носителю, т.е. к человеку, из уст которого прозвучало такое слово;

— стремиться излагать мысли кратко. Лучше промолчать, если хорошо не знаешь предмета разговора;

— обращать внимание на интонационную окраску своей речи. Ведь важно не только что сказано, но и как сказано. Бернард Шоу как-то говорил: «Есть 50 способов сказать «да» и 50 способов сказать «нет», и только один способ написать это». Не будем забывать это остроумное высказывание известного писателя.

Нужно помнить всегда, что речевая культура человека — это зеркало его духовной культуры. А потому — «душа обязана трудиться...». И вот тогда появится богатая речь и хорошие манеры, и достойное отношение человека к себе и другим.

Вашему вниманию сейчас будет предложен ряд конкретных требований современного этикета. Садясь за стол, стул отодвигают бесшумно, помогают садящейся рядом женщине. Если при еде занята только одна рука, кисть другой держат на столе. Обращаясь к одному из соседей, поворачивают в его сторону только голову, чтобы не оказаться сидящим спиной к другому соседу.

В ходе беседы не критикуют то, что находится на столе, кто за ним сидит или обслуживает сидящих. Перед подачей закусок берут со стола полотняную салфетку и кладут ее на колени. Протирать ею столовые приборы не принято. Не вытирают ею и губы (для этого служат бумажные салфетки, которые, используя, кладут на тарелку из-под еды). Но перед тем, как что-либо пить, полотняную салфетку приложить к губам можно — на бокале не будет жирных пятен. Вставая из-за стола, полотняную салфетку, не сворачивая по складкам, кладут на стол слева от тарелки. Едят и пьют спокойно, бесшумно, не спеша, но и не отставая от других.

Если жаркое или другие блюда подносят на общем блюде, берут тот кусок, который ближе и удобнее брать, а не самый большой или привлекательный. Для этого пользуются вилкой или ложкой, находящейся на блюде, не забывая возвратить ее назад. Накладывая себе пищу помнят о том, что большое ее количество на тарелке производит неприятное впечатление, поэтому все — в меру.

Во время еды картофель или овощи вилкой не размельчают и с соусом не перемешивают. Попавшие в рот косточку, хрящ, кладут на вилку, а затем переносят на край своей тарелки. Согласно правилам хорошего тона, тарелка после еды должна быть пуста. Вилку держат в левой руке, а нож — в правой. При еде нож и вилку все время держат в руках (даже тогда, когда пользуются только вилкой). Во время пауз в еде нож и вилку (выпуклостью вниз) кладут на тарелку крест-накрест, а по окончании еды — параллельно друг — другу ручками вправо. Разливая вино, сначала немного наливают себе, а затем рядом сидящей женщине (предварительно поинтересовавшись, какое вино она предпочитает), после чего доливают свою рюмку или бокал. В дальнейшем заботятся о том, чтобы в бокале соседки было то, что она желает, ибо не принято, чтобы женщина в обществе мужчин сама наливала себе вино. Наполнять бокалы или рюмки следует не прикасаясь горлышком бутылки к их краю. Только высокий узкий бокал для шампанского берут в руки, держат его за ножку. Наполняют всегда 3/4 объема бокала или рюмки. Повторно наливают лишь тогда, когда рюмка пуста или почти пуста. Прежде, чем наливать в рюмку соседа или соседки, их спрашивают, желают ли они этого. Рюмку временно вышедшего из-за стола не наполняют.

Подтверждать отказ от наполнения рюмки, прикрывая ее рукой, не принято. По окончании еды тарелку от себя не отодвигают. Упавший на скатерть кусочек пищи аккуратно поднимают кончиком чистого ножа и кладут на край тарелки. Не следует тянуться через весь стол к каким-либо блюдам и специям, лучше попросить сидящих за столом передать Вам это. И известная истина — если кто-то прольет вино на скатерть, то культурный человек сделает вид, что этого не заметил.

Если перед Вами тарелка с горячим супом, то дуть в тарелку не следует — нужно подождать, пока еда остынет, слегка помешать блюдо. Во время перерывов в еде ложку из тарелки не вынимают, а когда закончат есть, ее оставляют в тарелке. Бульоны и супы, поданные в чашке, обычно пьют как чай, не пользуясь ложкой. Но если суп подан в чашке с двумя ручками, его едят десертной ложкой. Кусочек курицы в бульоне съедают с помощью вилки и ножа после того, как закончат есть бульон.

Если подано мясное блюдо с костью, то мясо от кости отделят ножом, придерживая весь кусок вилкой, кость отодвигают на край тарелки. Мягкие мясные блюда едят одной вилкой. Для рыбных блюд существуют специальные нож и вилка.

Салаты к жаркому, поданные на маленьких тарелках, едят, не перекладывая на большую тарелку. Жидкость от салата оставляют в тарелке. Хлеб всегда берут рукой, а не вилкой и кладут на свою пирожковую тарелку. Кроме того, принято от взятого куса хлеба в процессе еды отламывать небольшие кусочки. Пельмени едят только вилкой и, причем, целиком. Соль берут кончиком ножа или специальной ложечкой. Что касается фруктов, то яблоко разрезают на 6-8 частей, удаляют из каждой сердцевину. Сливы разламывают пополам и удаляют косточку. Апельсины — надрезают крестообразно кожицу (на 6-8 частей), а затем удаляют ее. С мандарин кожицу снимают пальцами. В арбузах косточки следует удалять ножом.

*Следует принимать во внимание обычаи конкретной страны в отношении цветов.* Так, во Франции не принято дарить гвоздики вообще, в Австрии — красные гвоздики. В Бразилии не принято дарить лиловые цветы, в Чили и Мексике — желтые. В Великобритании и Канаде белые лилии — символ смерти, в Испании со смертью ассоциируются георгины и хризантемы, в Италии хризантемы.

В Японии и Малайзии дарить цветы вообще не принято (в Малайзии символ смерти — красный жасмин). В Центральной Африке цветы — знак соблезнования. Важно отметить, что теоретическое усвоение правил гражданского этикета необходимо сочетать с практическим их применением. Именно навык позволит деловому человеку без затруднений соблюдать этикет в любой ситуации. Поиск оптимальных вариантов делового общения необходим прежде всего для повышения экономической эффективности предпринимательства. Но нельзя забывать и о том, что они, так или иначе, способствуют удовлетворению духовных потребностей человека. Вот почему легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения, или, как их чаще называют на Западе, *personal public relation* (весьма приближенно можно перевести как «деловой этикет»). Так, Д. Ягер в книге «Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных

принципов:

Делать все вовремя.

Не болтать лишнего.

Быть любезным, доброжелательным и приветливым.

Думать о других, а не только о себе.

Одеваться, как положено.

Говорить и писать хорошим языком.

Суть этих принципов очевидна, однако некоторые из них следует рассмотреть подробнее.

Принцип «вовремя» относится не только к приходу на работу и пунктуальному отношению к деловым встречам. Он распространяется также на отчеты и любые другие поручаемые вам задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, советуют предполагаемые затраты времени на выполнение конкретной работы увеличить на 20—25%, чтобы получить реально требуемые. Вспомним закон Мерфи: все дела занимают больше времени, чем кажется, а все помехи, какие могут возникнуть, обязательно возникают, особенно когда на носу день сдачи. Так что необходимо выделять время с запасом на те трудности, что поддаются прогнозированию.

Имеют значение и национальные особенности: «вовремя» — понятие относительное, зависящее от обычаев, бытующих в деловой жизни данной страны. Так, в латиноамериканских странах никому в голову не придет сердиться на получасовое опоздание, а вот в Германии вашего появления будут ждать минута в минуту.

Смысл второго принципа состоит в том, что необходимо хранить секреты корпорации, учреждения или конкретной сделки так же бережно, как тайны личного характера. Все секреты компании — будь то проект совершенно нового изделия или сведения о том, что через неделю ожидается массовое увольнение, — нужно держать при себе. Надо очень внимательно следить за тем, что вы говорите, и четко представлять, какие последствия может иметь утечка информации для тех, кто с ней работает, и к каким последствиям она может привести.

Пятый принцип подразумевает, что вы должны выглядеть самым лучшим образом, т.е. одеваться со вкусом, подбирать цветовую гамму к лицу, не забывать об аксессуарах: от правильно выбранных туфель до красивых и оригинальных галстуков. Внешний облик делового мужчины должен быть спокойным, не кричащим, не сверхмодным. В деловой мир мода входит не так активно и быстро, как в остальной быт. Бизнесмен достаточно консервативен по отношению к моде. Во внешнем облике он придерживается определенного уровня, т.е. одевается так, чтобы не уронить свой престиж.

Самая распространенная и наиболее признанная на сегодня одежда бизнесменов — костюм. *Костюм* — визитная карточка делового человека. Аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить свое и чужое время. Расхлябанность — синоним суетливости, забывчивости.

В рабочее время в деловом мире не принято носить светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета — темно-синий и темносерый. Галстуки носят не слишком яркие и без броских узоров. Носки должны быть темных расцветок. *Для женской деловой одежды подходит платье с жакетом в тон.* Не следует забывать и еще одну заповедь деловой женщины: чем меньше украшений, тем лучше. Украшение должно быть либо функциональным, либо целенаправленным.

Что касается последнего принципа, следует напомнить, что тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом. Интерес к родному языку, стремление к совершенному владению его письменной и устной формами всегда характеризуют культурного человека. Нет такой сферы общения, где бы не требовалось хорошее владение языком и умение пользоваться этим бесценным даром.

Важное место в деловом общении занимает переписка. Все, что вы пишете в процессе решения деловых вопросов, должно отвечать общим принципам этикета.

Деловое письмо должно быть кратким, точным и по существу. Если нужно охватить несколько вопросов, следует отделить их один от другого визуально (пронумеровать).

Чтобы написать письмо деловому партнеру, желательно иметь:

- современную оргтехнику;

- собственный фирменный бланк, состоящий обычно из эмблемы фирмы, ее полного названия, почтового и телеграфного адресов, телефона, банковских реквизитов. Но это уже наша специальность.

Если к телефону просят вашего коллегу, нельзя выяснять, кто его спрашивает. Когда просят отсутствующего, отвечают: «Его сейчас нет. Что ему передать и от кого?» Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточните, тот ли это номер, что вам нужен. В том случае, если вы очень заняты, телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки.

По домашнему телефону не стоит звонить (без необходимости) рано утром и поздно вечером — вы рискуете в это время нарушить отдых уставших людей. Заканчивает разговор тот, кто звонил.

Для человека, занимающегося бизнесом, умение сочетать решение рабочих задач с трапезой — один из самых эффективных способов достичь успеха. В деловом общении используют завтрак, обед, ужин. И для каждого варианта имеются свои правила. Безусловно, есть правила, применяемые во всех случаях, например общие нормы поведения за столом, однако имеются и некоторые тонкости, в которых деловой человек должен ориентироваться, чтобы деловые трапезы действительно приближали его к желанной профессиональной цели. При этом следует опасаться:

- показать, что вы не умеете правильно вести себя за столом: это подорвет ваш имидж;
- наболтать собеседнику лишнего о подробностях своей личной жизни: это разрушит ваш профессиональный имидж;
- выпить слишком много спиртного: могут подумать, что у вас с этим проблемы, кроме того, неумеренно выпивший — это и проблема других: он назойлив, плохо управляет, не контролирует свои слова и поступки.

Есть одна существенная деталь, связанная с деловыми обедами, о которой нельзя забывать: вы не должны направо и налево кидать своим коллегам по бизнесу фразу «Давайте как-нибудь пообедаем вместе», если у вас нет твердого намерения сделать это. В деловом мире обед считается мероприятием серьезным, и выдвигать подобное предложение следует лишь тогда, когда вы действительно этого хотите, и сразу необходимо назначить конкретное время и день.

Деловой обед — прекрасная возможность поближе познакомиться с вашими клиентами, сослуживцами, руководителями или подчиненными. Кроме того, деловой обед считается наиболее приличным для деловой встречи мужчины и женщины. Поскольку в наши дни успех бизнеса почти всецело зависит от умения наладить деловые отношения, неофициальная атмосфера и дополнительное время, потраченное на обед с партнером, должны гораздо активнее стимулировать вашу карьеру, чем короткие встречи впопыхах в офисе, на улице, в общественных местах или безликие телефонные разговоры. Ну, а теперь — несколько советов из книги «Юности честное зерцало»:

- «не хватай первым блюдо и не дуй на жидкое, чтобы везде брызгало»;
- «не сопи, егда яси»;
- «руки твои да не лежат долго на тарелке, ногами везде не мотай, не утирай губ рукой и не пей, пока пищи не проглотил»;
- «не облизывай перстов и не грызи костей, но обрежь ножом»;
- «хлеба, приложя к груди, не режь; ешь то, что перед тобой лежит, а инде не хватай»;
- «над едой не чавкай, как свинья, и головы не чеши. Не проглотив куска, не говори»;
- «около своей тарелки не делай забора из костей, корок хлеба и протчего».

Сотрудник, работая в государственных учреждениях, аппаратах органов власти, как на федеральном, так и региональном уровнях, в органах местного самоуправления, коммерческих и общественных организациях, независимо от форм собственности, а также предприниматель, заинтересованный в успехе, не могут игнорировать проблемы деловой этики, они должны не только хорошо знать правила этикета, которые на протяжении многих столетий вырабатывались не одним поколением людей, но и неукоснительно соблюдать их в своей практической деятельности. И в заключении — известный афоризм: «Кто хочет что-нибудь сделать — ищет средства, кто не хочет делать ничего — ищет причины».

## Практическая часть:

### Темы рефератов:

Принципы ведения деловых переговоров, принятые в цивилизованном бизнесе.  
Виды совещаний.  
Способы корректной формулировки вопросов.  
Аргументация в деловой коммуникации.  
Правила убеждения, обратная связь.

### Вопросы и задания:

#### Задание 1.

Создать инициативную группу, которая готовит:

- две команды для интеллектуальной игры с выбором капитанов команд,
- выступления учащихся, читающих наизусть стихи Г. Остера,
- инсценировки-миниатюры о нелепом поведении людей, не знающих правила этикета,
- цветные жетоны из бумаги (картона), которые будут выдаваться учащимся, формулирующим правила поведения в ходе практикума из зрительного зала и разноцветные блоки пирамид,
- выбирают ведущего.

Оснащение: листы, на которых написаны правила, разноцветные блоки пирамид, названия секторов и номера вопросов, цветные жетоны для зрительного зала.

Ход практикума.

Ведущий - Добрый день, дорогие друзья! Сегодня мы поговорим о важном составляющем нашего общения друг с другом, о правилах этикета. А сделаем мы это с помощью двух команд, которые будут соревноваться в знаниях современного этикета, правил и манер общения. Игра наша будет называться «пирамида». Итак, дорогие друзья, прежде чем мы начнём нашу игру, позвольте немного предыстории:

- Что же подразумевает понятие «этикет»? За словом «этикет» скрывается благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, независимо от их социального и должностного положения, учтивое обращение с женщинами, почтительное отношение к старшим. Этикет включает формы обращений, приветствий, представлений, правил ведения беседы, спора, поведения за столом, обхождения с гостями, требования, предъявляемые к одежде человека в зависимости от обстоятельств и многое, многое другое.

- Ну, а теперь команды займут свои места. Вам было дано домашнее задание назвать команду и выбрать капитана.

+ Ответы команд

- С командами познакомились, а теперь необходимо познакомиться с правилами нашей игры. Дорогие друзья, пирамида состоит из блоков. Каждая команда должна выстроить пирамиду как можно выше, получая за каждый правильный ответ блок и прикрепляя его к магнитной доске. Выигрывает та команда, у которой пирамида выше.

- Посмотрите на доску, на ней вы видите секторы под общим названием «Как себя вести»

- В секторе «В магазине», «В кафе», «В театре», «В картинной галерее» по три вопроса. Команды по очереди могут выбирать любой сектор и номер вопроса. Отвечая правильно на вопрос, вы получаете возможность прикрепить один блок пирамиды. Если команда в течении 30 секунд не даёт ответа или даёт неправильный ответ, вопрос переходит к команде соперников. Это первый шаг постройки пирамиды. Если команды выбирают сектора «В транспорте», «В кинотеатре», «В гостях», то предлагается командам посмотреть инсценированные ситуации, найти все ошибки в этикете и исправить их, сформулировать грамотно правила поведения. За каждое грамотно сформулированное правило команда поднимается на один блок пирамиды. Если обе команды дадут неправильный ответ, то вопрос переносится в зрительный зал.

В кафе

1) Кто кого должен пропустить: тот кто входит в магазин или тот, кто выходит из магазина? (ответ: надо пропустить того, кто выходит из магазина)

2) Как правильно спросить «Кто последний?» или «Кто крайний?» (ответ: «Кто последний?»)»

- 3) Должен ли мужчина снять головной убор в магазине? (ответ: нет)  
 В театре
- 1) Надо ли аплодировать после подъёма занавеса? (ответ: да)
- 2) Можно ли перекусить попкорном или конфетами во время действия на сцене? (ответ: нет)
- 3) Можно ли тихо разговаривать во время действия спектакля (ответ: нет)  
 В кафе
- 1) Что должен сделать мужчина, пригласивший даму в кафе, подойдя к столику? (ответ: отодвинуть стул и усадить даму)
- 2) Как правильно обратиться к официанту? (ответ: подать знак рукой)
- 3) Можно ли разговаривать в кафе? (ответ: разговаривать можно, но тихо)  
 В картинной галерее
- 1) Если понравилась картина, следует ли на неё тыкать пальцем или ручкой? (ответ: нет, не следует)
- 2) Можно ли сделать фото на память в зале? (ответ: только при разрешении администрации)
- 3) Как вы считаете, можно ли входить с сумкой в картинную галерею? (ответ: можно, если сумка маленькая)

## **Задание 2.**

*«Приятного аппетита».*

Закончите фразу из правил поведения за столом:

Есть и пить надо ... (беззвучно и аккуратно), не оставляя на скатерти следов пищи; Не склоняться низко ... (над тарелкой), лишь слегка наклонить ... (голову); На столе лежат только кисти рук, локти... (на стол не ставим);

Обе руки либо свободны, либо ... (заняты): нож в правой руке – вилка (в левой); Если вилка или ложка в правой руке, то левая... (придерживает тарелку);

Если ложка или вилка упала на пол, не спешим ее поднимать, попросим другую, но при выходе из-за стола ... (поднимем ее);

За столом нельзя говорить ... (громко или с полным ртом);

Не спешим в еде, но и не сидим ... (долго) за одним блюдом);

Всегда благодарим за угощение хозяйку добрыми словами ... («Спасибо, очень вкусно!», «Обед был просто замечательным!», «Какой прекрасный обед», «Спасибо, все было очень вкусно!»).

## **Задание 3.**

*Задание «Задачи на вежливость».*

В вежливости, предупредительности, тактичности проявляется доброжелательное отношение к людям. Надо знать определенные правила этикета в гостях, уметь принимать гостей.

*Сценка "Виктор пришел в гости"*

Игорь. Знаешь, Витя приходи ко мне сегодня в шесть. Я тебе марки свои покажу и конструктор новый. Диски послушаем.

Виктор. Ладно, приду.

Игорь. Видимо, Виктор не придет, что-то задержало (Смотрит на часы).

(В семь часов резко и сильно зазвенел звонок. Игорь пошел к двери.)

Виктор. Привет. Это я.

Игорь. Добрый вечер, заходи. Уже 7 часов, я перестал ждать тебя.

(Виктор отправился бродить по квартире, трогая то одну, то другую вещь)

Виктор. Сколько стоит? А это где покупал? (Открыл флакон духов, перевернул его и тряс над своей головой, пока не вылил почти половину)

Игорь. Витя, садись пить чай.

Виктор. Ты колбасы нарежь, Игорь. А там конфеты, что ли? Давай их сюда ко мне поближе. Я знаю, как сладенькое люблю.

Виктор. (наевшись) Ну, я пошел. Пока. Завтра еще приду. Конфеты у тебя вкусные. А диск

с этим фильмом я возьму посмотреть. Я его еще не видел. Отдам как-нибудь.

Обсуждение:

- Правильно ли вел себя Виктор?
- Какие невежливые моменты в его поведении вы заметили?
- Хотели ли вы иметь такого гостя?

### **Практическое занятие № 15. Культура делового общения. Хорошие манеры.**

1. Правила ведения во время беседы.
2. Культура поведения человека во время делового общения.

**Цель:** изучить правила ведения во время беседы.

**Актуальность:** формирование компетенции ПК-10.

#### **Теоретическая часть:**

Во время беседы основным правилом является *безусловное уважение к собеседнику*.

В большинстве случаев правила хорошего тона не позволяют обсуждать денежные дела, физические изъяны, болезнь собеседника или окружающих. Как правило, разговор не должен касаться окружающих, следует избегать тем, которые могут дать повод к обвинению вас в злословии. Недопустимо делать личные выпады, неприязненные замечания в адрес собеседника.

Следует избегать разговора повышенным голосом, тактично уходить от тем и вопросов, при обсуждении которых вы или ваш собеседник можете «вспылить». В разговоре старайтесь избегать назидательности, проявления невнимания к сказанному собеседником, стремления поспешно выставить «оценки» сказанному им. В то же время плохое впечатление оставляют и те, кто всегда готов немедленно согласиться с любым высказыванием.

Умелый собеседник всегда найдет возможность дать высказаться говорящему, короткими репликами направляя суть разговора. Умение слушать, выдержать паузу высоко ценится в обществе. Искусный собеседник не станет пререкаться, разговаривать приказным или угрожающим тоном, постарается не давать навязчивых советов. Старайтесь максимально концентрировать свое внимание на собеседнике, реагировать на сказанное им жестом, взглядом, междометием или ремаркой. Невнимательность может расцениваться как высокомерие и бестактность. В большинстве случаев общения в протокольных ситуациях не следует задерживать внимание собеседника больше, чем на десять минут – иначе вас могут посчитать назойливым человеком. Старайтесь постепенно обновлять круг собеседников, вовлекая их в разговор и переключаясь на новые, их интересующие темы.

Правила этикета, облаченные в конкретные формы ведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона – это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, защиты и т.д. Вторая сторона – эстетическая, свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения.

Для приветствия пользуйтесь не только вербальным (речевым) средством «Здравствуйте!», «Добрый день», но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п. Можно равнодушно сказать: «Здравствуйте», кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе, сказать, например: «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд.

Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, вы цените его, да и звучание собственного имени — приятная мелодия для любого человека. Обращение без имени — обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше — по имени и отчеству — это обращение к личности.

Произнося имя, отчество, мы подчеркиваем уважение человеческого достоинства, демонстрируем душевное расположение. Такое приветствие говорит о культуре человека и создает ему репутацию деликатного, воспитанного, тактичного человека. Конечно, с подобными качествами люди не рождаются. Эти качества воспитываются, а потом входят в привычку. Чем раньше начнется такое воспитание, тем лучше: скорее войдет в привычку. Особенно тяжело дается

формирование хороших привычек интеллигента бизнесменам первого поколения, так как приходится большей частью идти путем проб и ошибок. Недаром англичане говорят, чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына.

Кроме правил этикета, для всех существует также *профессиональный* этикет. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. От новичка они станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей.

В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются *определенные традиции*, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности. В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил составляет этикет делового общения. Вот одно из определений *этикета деловых отношений* — это свод поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Прежде всего, следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой индивидуальности. Социальная роль, которую играет, тот или иной человек, не должна быть самодовлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера.

Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры, но только в том случае, если научиться верить в порядочность людей. В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер — хороший человек!

Если, конечно, он не доказал своими поступками обратного. Культура поведения в деловом общении немислима без соблюдения правил вербального («словесного» речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей. Существуют исторически наработанные стереотипы речевого общения. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: «дамы» и «господа». Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и мы часто наблюдаем, как люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу: слово «товарищ» как бы принижает их достоинство из-за определенного отношения к этому слову, сложившегося под влиянием средств массовой информации.

Среди деловых людей обращение «господин» имеет право на жизнь. Это слово подчеркивает, что данные граждане, социальная группа свободны и независимы в своих действиях более чем какая-либо другая социальная группа в современной России. Кроме того, эта форма обращения не заимствована слепо где-либо на Западе или Востоке. Бездумные заимствования, запускаемые в оборот чаще всего нашими не очень культурными теле- и радиожурналистами, репортерами, как правило, режут слух и подчеркивают убогость и претенциозность подобных заимствований, например «состоялась презентация», «формируется новый менталитет русских» или «спонсоры вернисажа» и т.п. «Господин» — исконно русское слово.

Оно имеет самое распространенное значение как форма вежливого обращения к группе лиц и отдельному лицу, употреблявшаяся в привилегированных слоях общества. Кроме того, в другом его значении — «хозяин имущества», есть и уважительное отношение к человеку.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно несколько раз: «Как дела?», всегда необходимо помнить о чувстве меры. Не ответить ничего или невежливо; буркнуть «Нормально» и пройти мимо, тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах — прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает ответить примерно следующее: «Спасибо, нормально», «Спасибо,

жаловаться грех» и т.п., интересуясь, в свою очередь: «Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?». Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: «Не сглазь, когда дела идут хорошо». Однако у чехов, словаков, поляков и югославов на вопрос «Как дела?» правилами делового этикета не возбраняются кратко рассказать о трудностях, пожаловаться, например, на дороговизну. Но говорят об этом, бодро подчеркивая, что деловой человек преодолевает трудности — их немало в его деле, но знает, как с ними справиться, и гордится этим. А без трудностей и забот живет только бездельник. В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных *психологических приемов*. Один из них «формула поглаживания». Это такие словесные обороты, как:

«Удачи Вам!», «Желаю успеха», известные фразы: «Большому кораблю — большое плавание», «Ни пуха, ни пера!» и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как «Салют», «Нет проблем», «Окей» и т.п. Но следует избегать таких явно язвительных пожеланий, как «Вашему теленку злого волка съесть». В речевом этикете деловых людей большое значение имеют *комплименты* — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценка ума делового партнера. Не напрасно героиня популярного когда-то фильма «Старшая сестра» говорила, что ласковое слово и кошке приятно.

С этой точки зрения комплимент — не механизм лести. Лесть, особенно грубая, — это маска, за которой чаще всего скрывается меркантильный интерес. Комплимент, тем более, если вы имеете дело с партнером-женщиной, необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют.

Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком да, к примеру, потерпевшим на первых порах неудачу. Не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются. Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах *правил поведения страны — партнера по бизнесу*. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, — их приходится выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха. Справедлива пословица «В чужой монастырь со своим уставом не ходят».

Нередко надо соблюдать все правила даже в том случае, если они вам не по душе. Интересы дела выше ваших вкусов и пристрастий. Можно привести еще немало примеров особенностей правил поведения бизнесменов различных стран. Если, например, американцы, подчеркивая свое расположение, дружески хлопают вас по плечу и охотно принимают такой жест от вас, похлопав по плечу японца или попытавшись дружески обнять китайца или вьетнамца, вы можете сорвать свою сделку.

Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентом, самый главный принцип: *клиент — самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии)*. Если клиентов много, то обычно стараются, в первую очередь, обслуживать дам и престарелых людей. Но в любом случае в работе с ними надо быть хорошим психологом. Важную роль при общении с клиентами играет и *культура речи*. Недопустимы фамильярность, «тыкание», сквернословие. Такое обращение вызывает стойкую личную антипатию и обиду. Секретарь обязан заранее оповестить назначенных на прием людей, сообщив им другое время или переадресовав их к компетентным людям.

Нередко большинство вопросов может решить заместитель руководителя учреждения. Некоторые руководители приспособились принимать нескольких посетителей, рассчитывая, что тогда люди не будут тянуть время, видя около себя других ожидающих. Это замаскированное неуважение к нуждам людей, которые не всегда могут в присутствии посторонних полностью изложить свое дело, особенно, если оно личного свойства (беда, семейные отношения и т.д.). Тогда и присутствующим неудобно быть свидетелями интимного разговора.

Нередко прием посетителей прерывается для решения неотложных дел, телефонных разговоров. Это также создает неудобства и мешает сосредоточенной беседе, проникновению в суть дела. Конечно, как и любого человека, у руководителя может быть испорченное настроение, плохое самочувствие.

Хороший руководитель сделает так, что это не отразится на делах, на людях, не покажет дурного характера. То же самое касается и трудовой сферы. На производстве, где человек проводит большую часть жизни, большое значение для людей имеет уровень культуры руководителей, призванных организовать, сплотить и направить в нужное русло работу коллектива.

Приятно и интересно работать под руководством человека доброжелательного, уважающего своих подчиненных, проявляющего культуру и такт в общении с ними. В коллективе, возглавляемом таким руководителем, создается атмосфера благоприятствующая раскрытию творческих возможностей каждого сотрудника, благотворно сказывающаяся на их производительности труда и здоровье. И, наоборот, своим поведением, основанным на неуважении к людям, иной руководитель способствует созданию на предприятии или в учреждении тяжелой, напряженной обстановки, ведущей к срыву заданий и хроническому эмоциональному перенапряжению сотрудников. Это со временем отрицательно влияет на их здоровье и снижает производительность труда.

*Гуманность, корректность, такт* в общении с людьми, тем более с людьми подчиненными по службе (конечно, в сочетании с необходимой требовательностью), должны быть неотъемлемыми качествами того, кому доверено руководить другими людьми. Также очень важно соблюдать определенные правила в отношении *одежды и внешнего вида*. Совсем не обязательно надевать сверхмодный костюм. Костюм должен быть к месту и ко времени.

Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм. Брюки и пиджак могут быть различных цветов.

Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка - обязательно свежей, глаженной, галстук - не кричащим, ботинки - вычищенными.

*Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.*

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Для бизнеса этикет значит очень много. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера — это его визитная карточка. О госте начинают составлять представление заранее, собирая о нем информацию. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, а также во время самой встречи.

*Хорошие манеры.*

Существуют правила приличия, следования которым обязательно для всех. Такие правила выработаны историей человеческого общения. Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности.

*Поэтому ничто не цениться окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность.*

Но, в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том, что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры.

**Манеры** — способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми.

Дурными манерами принято считать привычки громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам.

А также в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унижительных кличек, прозвищ.

*Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом.*

Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма. Обязательным условием общения является **деликатность**.

Деликатность не должна быть излишней, превращаться в льстивость, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

**Вежливость** — форма культурного поведения человека, для которого уважение к людям стало привычным способом общения. Это элементарное требование культуры поведения, вытекающее из чувства уважения к другим людям, из умения считаться с их интересами и признания права каждого человека на внимание. Противоположность вежливости — это грубость, хамство, пренебрежительное и высокомерное отношение к окружающим.

Вежливость имеет множество оттенков: можно быть приветливо вежливым (что особенно ценится), почтительно (например, по отношению к старшим) или сдержанно (к незнакомым людям) вежливым и т.д. Можно быть просто учтивым, т.е. держаться правил приличия в любых ситуациях независимо от своего настроения или желания.

Важным элементом деловой вежливости является *пунктуальность в сроках*. Назначая встречу у себя или приходя на встречу к партнерам, будьте максимально точны, старайтесь избегать опозданий и задержек.

Если же все-таки вам приходится задержаться с приемом гостей, то проследите за тем, чтобы перед ними извинились от вашего имени, предложили сесть, выпить чашку чая или кофе, дали возможность ознакомиться со свежим журналом или газетой.

Естественно, что за задержку с приемом необходимо еще раз лично извиниться при встрече. Ни в коем случае у ваших собеседников не должно остаться впечатления, что вы задержали их прием с тем, чтобы повисить свою значительность в их глазах. По этим же соображениям не рекомендуется принимать посетителей, сидя за столом. От вас останется лучшее впечатление, если вы сделаете несколько шагов навстречу своим гостям или встретите их при входе в кабинет или комнату для переговоров.

Важное значение, свидетельствующее о вашем внимании или невнимании к собеседнику, имеет и выбранное вами *время встречи*. Как правило, следует избегать назначать рабочие встречи на ранние утренние или поздние вечерние часы, на обеденное время.

Если вы, тем не менее, предлагаете провести рабочую встречу в общепринятые обеденные часы, то жестом элементарной вежливости будет предложить собеседникам к обычному чаю или кофе бутерброды и легкие закуски.

В любой ситуации важно соблюдать по отношению к собеседникам максимальную доброжелательность, подчеркивая это словами, улыбкой, всеми манерами. Следует избегать любых проявлений конфронтационности, личных выпадов. Старайтесь дать собеседникам возможность высказаться, не перебивая их без надобности.

Всем известны выражения: «холодная вежливость», «ледяная вежливость», «презрительная вежливость», в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но превращают ее в свою противоположность. К сожалению, забывается прекрасное высказывание

Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость».

Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она — одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в

дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще - обязательная база вежливости.

*Подлинная культура поведения* - там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Одним из главных элементов вежливости считают умение запоминать имена. Вот как об этом говорит Д. Карнеги. «Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты.

Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться.

Ф. Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих - это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значительности».

**Такт** — это способность человека находить форму общения с другими людьми в зависимости от конкретных обстоятельств, ситуации. Найти правильный тон в разговоре, сделать или сказать что-то кстати, соблюсти меру в своих поступках — вот что значит быть тактичным. В жизни мы сталкиваемся с множеством самых разнообразных случаев, ситуаций, обстоятельств, которые нельзя вместить ни в какие готовые правила.

Чувства такта, развитое и воспитанное в человеке с детства, помогает ему ориентироваться и находить правильное решение в любой ситуации.

Глубинную основу тактичного поведения составляет умение человека поставить себя на место других людей. А для этого, помимо уважения и знания правил вежливости, надо обладать еще и творческим воображением, сообразительностью, развить в себе дар чуткого и бережного отношения к людям.

Каждому знакомы такие неожиданности человеческого общения и поведения: вы рассказываете смешную историю или анекдот, и в одном случае это вызывает восторг окружающих, а в другом — воспринимается холодно, с чувством недоумения. Чем это объясняется? Известно, у каждого человека есть свои недостатки и особенности внешнего облика (один маленького роста, другой — слишком высок, у этой девушки — веснушки на лице, у другой курносый нос), но даже тогда, когда вы незлобиво вышучиваете или публично обращаете внимание на это, вы невольно наносите обиду человеку.

Во всех таких случаях — говорят о бестактности, о неумении найти правильный тон и меру общения с людьми. Содержание этих двух благородных человеческих качеств, внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду.

Тактичность, чуткость — это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

**Уважение к другим** — обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами. Вам, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей «чушь», «ерунда» и т.п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят: «Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя».

Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, высокомерие. Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему.

Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же — по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе,

задавайтесь почаще вопросом: отвечаете ли вы им самим тем же. Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту — скромность.

**Скромность.** Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

Вместе с тем, скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

«Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает — утверждает Д. Карнеги. — А человек, который думает только о себе — безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был».

Д. Карнеги пишет: « Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение»

Никогда не следует начинать с заявления «Я вам докажу то-то и то-то». Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: «Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение». Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор.

Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал. Д. Карнеги считает одним из золотых правил следующее: «Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые».

Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах — вот решение этого противоречия между требованиями «хорошего тона» при дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения.

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это — одно из знамений времени: темпы жизни сильным образом влияют на этикет. Поэтому, очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным.

Тем не менее основные, лучшие традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу.

Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, — вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

**Деликатность** — это умение тонко чувствовать и реагировать на состояние, когда знакомый или близкий человек оказался в затруднительном положении. Не заметить и отвлечь внимание от оплошности, которую кто-то совершил по неловкости; промолчать там, где словами только повредишь; вовремя и незаметно прийти на помощь тому, кто в ней нуждается, но стесняется в этом признаться и т.д.

Деликатность свидетельствует о благородстве и бескорыстии души. Говоря о вежливости, такте и деликатности, мы учитываем конкретные обстоятельства и исходим из содержания поступка человека.

Отношения с людьми, не пронизанные обоюдной восприимчивостью, отзывчивостью, деликатностью, уважением достоинства другого человека, нельзя признать культурными. Вот еще некоторые выдержки из Д. Карнеги.

*Основные методы обращения с людьми:*

- Все понять — значит все простить. Сам бог не намеревался судить человека до конца его дней.

- Признание достоинств человека и его поощрение.

- Сначала заставить вашего собеседника страстно чего-то пожелать. Тот, кто сможет это сделать, завоеует весь мир, а кто не сможет — останется в одиночестве (*Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей.* — М. : Русская тройка, 1990. — С. 29).

*Шесть правил, соблюдение которых позволяет понравиться людям:*

- Искренне интересуйтесь другими людьми.

- Улыбайтесь.

- Помните, что имя человека — это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

- Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе.

- Говорите о том, что интересует вашего собеседника.

- Внушайте вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.

*Правила, соблюдение которых позволяет склонить людей к вашей точке зрения:*

- Единственный способ одержать верх в споре — это уклониться от него.

- Проявляйте уважение к мнению вашего собеседника. Никогда не говорите человеку, что он не прав.

- Если вы не правы, признайте это быстро и решительно.

- С самого начала придерживайтесь дружелюбного тона.

- Заставьте собеседника сразу же ответить вам «да».

- Пусть большую часть времени говорит ваш собеседник.

- Пусть ваш собеседник считает, что данная мысль принадлежит ему.

- Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника. Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям других

- Взывайте к более благородным мотивам.

- Драматизируйте свои идеи, подавайте их эффективно.

- Бросайте вызов, задевайте за живое.

*Правила, соблюдение которых позволяет воздействовать на людей, не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды:*

- Начинайте с похвалы, если хотите сделать замечание, и искреннего признания достоинств собеседника.

- Указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно.

- Сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника.

- Задавайте собеседнику вопросы, вместо того, чтобы ему что-то приказывать.

- Давайте людям возможность спасти свой престиж.

- Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте их успех. Будьте «чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу».

- Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.

- Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что Вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.

- Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.

*Семь правил, соблюдение которых позволит сделать вашу семейную жизнь более счастливой:*

- Не нужно придираетсяя.

- Не пытайтесь переделать своего супруга.

- Не критикуйте.

- Выражайте друг другу вашу искреннюю признательность.

- Оказывайте друг другу небольшие знаки внимания.

- Будьте предупредительны.

- Прочтите хорошую книгу о сексуальной стороне супружеской жизни.

## Практическая часть:

### Темы рефератов:

Особенности мужчин и женщин за столом.

Основные положения этикета поведения на официальном банкете.

Этикет в других странах:

- Япония;
- Китай;
- Турция;
- Италия;
- Германия;
- Франция.

### Вопросы и задания:

#### Задание 1.

Объясните, в какой речевой ситуации уместен выбор той или иной форм приветствия/прощания. Какие приветствия /прощания передают дополнительную информацию? Укажите какую.

В добрый час! Желаю удачи! Позвольте попрощаться! Счастливого пути! Ну, бывай! Счастливо оставаться! До скорого свидания! До скорого...! Имею честь откланяться. Разрешите откланяться. Жму вашу руку. Чао! Пока! Звоните! Гуд бай! Не забывайте! Спокойной ночи! Честь имею! Доброй ночи! Прощайте! Всего доброго! Н поминайте лихом! Будьте здоровы! Салют! Всего! До завтра! Ни пуха, ни пера! Адью!

#### Задание 2.

Заполните таблицу: Этикетные формы делового телефонного разговора.

№ п/п	Этикетные формы	Примеры
1.	Просьбы, вызванные самыми различными причинами:	
2.	Фразы благодарности:	
3.	Извинения:	
4.	Пожелания в конце беседы, как правило, это стандартные фразы:	
5.	Ответы на просьбы:	
6.	Ответы на слова благодарности:	
7.	Ответы на извинения:	
8.	Ответные пожелания:	

#### Задание 3.

Проведите деловую игру на тему: «Мы устраиваемся на работу».

1) Составление резюме и письма-предложения. Приглашается один человек от команды.

2) Задача остальных – пока составляется резюме, внимательно посмотреть инсценированную ситуацию «Собеседование». Одна группа должна отметить положительные моменты, а другая – отрицательные.

### Практическое занятие № 16. Профессиональная этика.

1. Виды этики.
2. История этикета.
3. Основные принципы делового этикета.

4. Особенности и значение делового этикета.
5. Деловой протокол.

**Цель:** изучить основные принципы делового этикета.

**Актуальность:** формирование компетенции ПК-10.

### **Теоретическая часть:**

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда (XI-XII вв.). Ряд профессий, имеющих жизненно-важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как «клятва Гиппократата», нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, были известны гораздо раньше. Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к созданию и оформлению определенных требований профессиональной этики.

**Профессиональная этика** — это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы, как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда. Профессиональная этика регулирует также нравственные отношения людей в трудовой сфере. Для каждой профессии какое-то особое значение приобретают те или иные профессиональные моральные нормы.

**Профессиональные моральные нормы** — это правила, образцы, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этических идеалов. К видам профессиональной этики относятся: врачебная этика, педагогическая этика, этика ученого, актера, художника, предпринимателя, издателя, редактора и т.д.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические требования в области морали. Так, например, этика ученого предполагает в первую очередь такие моральные качества, как научная добросовестность, личная честность и патриотизм. Судебная этика требует честности, справедливости, откровенности, гуманизма (даже к подсудимому при его виновности), верности закону.

Руководителю, наряду с функциональной грамотностью, доведенной до уровня профессионального мастерства, нужны высокие моральные качества, терпение и выдержка, уважительность и доброжелательность. Стиль руководства должен складываться из разнообразных, порой даже противоречивых форм и методов воздействия на людей, как будто бы исключая друг друга: твердость и покладистость, единоначалие и широкая коллегиальность, умение требовать от подчиненных и выполнять их требования, контролировать и доверять, быть официальным и в то же время по-товарищески близким с людьми, убеждать и внушать, улыбаться и сердиться. Качества, которыми должен обладать лидер:

**Знание.** Без него не спланировать маршрут, который приведет к цели. Именно знание дает руководителю необходимую уверенность в правильности намеченных целей.

**Наличие воображения.** Руководитель должен четко представлять себе конечный результат своей деятельности. Отбирая лучшее из своего опыта, он создает планируемое в воображении. Возможно, реальность будет иметь с воображаемым мало общего, но по крайней мере вначале руководитель должен знать, чего хочет.

**Умение руководить другими.** Часто человек является мастером своего дела: он легко выполняет то, что недоступно другим. Но когда он выходит за пределы собственных способностей и организует работу других, личное мастерство отходит на второй план. Наиболее важным становится умение руководить так, чтобы каждый подчиненный получил задание, соответствующее его способностям, в любой момент знал, что ему надлежит сделать. У такого руководителя всегда порядок и в фирме, и в своем кабинете. Он зря не расходует ни денег, ни усилий.

Руководитель должен иметь свой стиль, то есть в известной мере обладать артистичностью. Хорошо организовать дело — это распределить усилия так, чтобы никто не перерабатывал и никто не бездельничал. Организация бурлит, а в ее центре — зона спокойствия, где работает самый

умелый из всех, работает безо всякого раздражения и паники.

**Решительность.** Это качество состоит из понимания того, что выполнить поставленную задачу коллективу под силу; из веры в успех дела. Решительность необходима во время принятия решения. После принятия решения дело сводится к тому, чтобы действия руководителя основывались на здравом смысле. Если решена и эта проблема лидеру надо научиться пользоваться своей властью, сделать ее убедительной и приемлемой для сотрудников.

**Беспоощадность.** Это качество нынешним поколением не всегда принимается с готовностью. Опыт показывает, что настоящий лидер не должен знать жалости к разгильдяям, бездельникам и тем, кто не болеет за дело. В противном случае все бремя забот ляжет на плечи усердных тружеников. В фирме, где служат не приносящие пользу люди, остальные быстро теряют чувство локтя.

**Привлекательность.** Руководитель должен быть притягательной фигурой. Магнетизм зависит от умения держаться, деликатно говорить с подчиненными, от высоких моральных и профессиональных качеств, а также от частоты появления на публике.

В современном деловом мире существует огромное количество этических кодексов. Подобные кодексы четче всего сформулированы в мировых религиях, например «десять заповедей» христианства. Существуют профессиональные (например, «клятва Гиппократа» у врачей) и сословные кодексы (например, устав купеческой гильдии).

Средние века — эпоха расцвета цеховой, корпоративной этики. Профессиональный этический кодекс в то время — это система формальных и неформальных правил, которые профессиональные объединения предписывали ремесленникам этого цеха. Нормы их поведения определялись своеобразными «профсоюзными» уставами, главными целями которых были, во-первых, сохранить с помощью традиций целостность союза, во-вторых, удержать на высоте стандарт качества продукции, в-третьих, регламентировать поведение ремесленников вне производства, особенно в отношениях с другими сословиями и профессиями. На протяжении веков корпоративная этика ассоциировалась только лишь со средневековыми цеховыми организациями. Но в 1960—1970-е гг. в США ее стали применять, определяя позиции промышленной корпорации с точки зрения ценностных стандартов, принятых в обществе в целом.

**Корпоративная этика** стала рассматриваться в более широком контексте, ключевым понятием ее была названа *«социальная ответственность»*.

К настоящему времени работа в области корпоративной этики стала неотъемлемым элементом менеджмента в экономически развитых странах. Эта работа преследует две взаимосвязанные цели: во-первых, обеспечение соответствия стандартам поведения компании. За этим стоит тот факт, что в компании работают люди с разной этической культурой и им нужны объединяющие установки. Во-вторых, реализация все более широко распространяющегося мнения, что сильная корпоративная культура и этика являются жизненно важным стратегическим ключом к выживанию и получению необходимой прибыли в эпоху высочайшей конкуренции.

Говоря о морально-этических проблемах, возникающих в процессе экономической деятельности корпораций, можно выделить несколько крупных областей, где эти проблемы возникают: это отношение к природе, к качеству продукции, к власти, к персоналу (рабочим и сотрудникам), к социальным проблемам, к глобальным проблемам, к своим партнерам по деловому общению. Исследования этических кодексов 116 ведущих корпораций США показывает, что первые три позиции (по объему текста и по вниманию, уделяемому проблеме) в кодексах заняли отношения:

- а) с правительством (чиновниками и законами);
- б) с партнерами; в) внутри организации между сотрудниками.

Очень часто предприниматель должен принимать решение исходя из того, что подсказывает здравый смысл и совесть. Без опоры на совесть, моральные принципы и ценности он обрекает себя на личный крах, экономику — на гибель, а общество — на разруху.

Стремясь возродить и приумножить былую славу российского предпринимательства в России и в мире, желая оставить в памяти будущих поколений благородный образ российского предпринимательства эпохи его постсоветского возрождения, российские предприниматели стремятся к утверждению следующих принципов ведения дел, основанных на историческом опыте

России и современной практике международного делового сообщества.

#### I. Принципы личности

1. Честь и достоинство человека, свобода принятия решения — превыше всего. Право на них дается и обеспечивается выполнением принятых обязательств перед собой и людьми.
2. Уважение к другим участникам дела — основа отношений с ними и самоуважения.
3. За все хорошее нам воздастся. Не плоди зла, множь добро.

#### II. Принципы профессионала

1. Показатель делового успеха — прибыль. Гарантии прибыли — хорошее качество товара и услуг, владение современной техникой делового общения, репутация надежного, компетентного и порядочного партнера.
2. Лучшая основа делового взаимодействия — взаимное доверие; самый надежный партнер — тот, который тоже выигрывает от сделки. Будь таким, каким ты хочешь видеть лучшего своего партнера.
3. Конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество — укрепляет его, стремление раздавить конкурента — уничтожает.

#### III. Принцип гражданина России

1. Не нравятся власть и закон — меняй, пока не заменил — подчиняйся и соблюдай.
2. Своевременно делись своим благами с теми, кому повезло в жизни меньше, чем тебе. Установи социальную справедливость до того, как тебя принудят это сделать другие.
3. Бери на себя ответственность за судьбу России, ее процветание и достойное место в мире.

#### IV. Принципы гражданина Земли

1. Ничего лучше, чем Земля и природа, мы не создадим, а бездумно уничтожить — можем.
2. Преступность и коррупция процветают во всем мире за счет страха перед ними, но сами боятся союза нормальных, ответственных, влиятельных и порядочных людей. Мы — эти люди.
3. Представители других культур, верований и стран, в том числе предприниматели, не хуже и не лучше нас, они просто другие. Будем учиться у них, не стремясь поучать. Многие проблемы у нас общие.

Рабочая группа (коллектив) в своем внешнем выражении — это социальная группа, общность людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью, отношениями товарищества и взаимопомощи.

В рабочей группе объединены два компонента — материальный и духовный. **Материальный компонент** — это конкретные люди, *духовный* — ее идеология и психология. Важная качественная характеристика рабочей группы — ее профессиональная зрелость, которая характеризуется прочными связями между ее членами, возникающая на основе общих ценностных ориентаций, позитивно окрашенных неформальных отношений. В случае профессиональной зрелости рабочей группы в ней быстро устраняются личные разногласия, дисциплина носит сознательный характер, складываются устойчивые традиции. Сотрудники имеют возможность раскрыть свой творческий потенциал, с энтузиазмом относятся к решению поставленных задач.

Эффективной работе коллектива препятствуют:

- непригодность руководителя — его неспособность по своим личным качествам сплотить сотрудников, воодушевить их на эффективные приемы работы;
- неквалифицированные сотрудники;
- неконструктивный климат, который характеризуется отсутствием преданности задачам команды, взаимной поддержки;
- нечеткость целей;
- недостаточное согласование личных и коллективных целей, неспособность руководства и членов коллектива к компромиссу;
- низкие результаты работы (подразумевается, что коллектив не должен самоутрачиваться на достигнутом, должен проявить упорство в достижении значимых целей, что способствует высокой самооценке членов рабочей группы, росту личного профессионализма);
- нехватка открытости и наличие конфронтации. Необходима свобода критики, возможность обсуждения сильных и слабых сторон проделанной работы, существующих разногласий без ложного страха быть неправильно понятым, нарушить деловой этикет, вызвать

конфликт. Однако на практике выполнить это нелегко: требуется особая подготовка персонала и руководителей.

Позитивное соперничество продуктивно, но есть реальная опасность перерастания его в конфликт. Основой успеха любой современной коллективной деятельности могут стать отношения сотрудничества и взаимопомощи в противовес конфликту и конфронтации.

Значительная часть правил этикета пришла из прошлого, и даже из древнего мира. Беспольные и незначительные правила забывались по мере исторического развития, сохранялись для потомков лишь наиболее рациональные из них, проверенные временем.

Англию и Францию обычно называют «классическими странами этикета». Однако родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV веке господствуют в обеих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше, чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. Французы в то время не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

В то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манера и внешние формы поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, порой жестоко, следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались те правила этикета, которые отвечали требованиям и особенностям национальной культуры России. Россия как евразийская страна во многом соединяла противоположности Европы и Азии.

А этих противоположностей было много не только в XVIII в., но их много и сейчас. Р. Киплинг говорил, что Запад есть Запад, Восток есть Восток, и не встретиться им никогда. Так, в Европе траурный цвет — черный, а в Китае — белый. Даже в границах Российской империи правила поведения различных народов значительно отличались. Конечно, общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее.

Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д.

Современный деловой человек должен уважать себя как личность и с уважением относиться к другим, проявляя в деловом взаимоотношении терпимость, деликатность, тактичность, доверять не только себе, но и своим партнерам, должен быть убежден, что честь превыше прибыли. А также признавать неизбежность конкуренции, но признавать необходимость сотрудничества, ценить свободу своих коммерческих действий и свободу действий конкурентов. Уметь рисковать и брать на себя ответственность за все принимаемые решения, выполнять обещания в срок, не оправдываться, а определять конкретные сроки.

Этикет есть форма общественного контроля за соблюдение поведений каждого человека. Нарушение этикета вызывает определенные санкции. Практическое знание этикета дает возможность людям использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения на различном уровне.

Основы этикета достаточно просты: культура речи, которая предполагает не только ее грамотную стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов паразитов. Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в различных местах, в различных ситуациях.

Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеет также немаловажное значение

при обращении людей друг к другу, нужно знать то, о чем говоришь и уметь выражать свои мысли в такой форме, чтобы они не выглядели как назидание или нравоучение, умение управлять своими отрицательными эмоциями.

В этикете высоко ценится внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней. Каждый человек должен знать и соблюдать основные нормы этикета, понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества.

Вся система правил делового этикета построена на основе ниже приведенных принципов:

- принцип уважения;
- принцип приоритета старшего;
- принцип приоритета женщины;
- принцип эстетики;
- принцип гигиены.

Уважение включает в себя вежливость, соблюдение статусных различий, сочетание равенства (паритета) и преимущества (приоритета). Степень жесткости нормативных требований зависит от ситуации и может сильно меняться в зависимости от культурно-исторического контекста. Требования этикета могут выступать только как добровольно принимаемые каждым человеком обязанности по отношению к другим людям.

Поведение участников делового взаимодействия в значительной степени определяется соотношением их статусов. При этом более высокий статус имеет начальник по отношению к подчиненному, старший по отношению к младшему, женщина по отношению к мужчине, более опытный по отношению к новичку, группа по отношению к одному человеку. Тот, кто имеет более высокий статус, обладает приоритетом, преимуществом. Иногда статусные отношения являются противоречивыми. На практике часто приоритет старшего и приоритет женщины оказываются в конкурирующих отношениях. Это противоречие разрешается в зависимости от ситуации, разницы в статусе, установившихся отношений и личной воли старшего по должности. В более официальной обстановке и при значительной разнице в должностном положении статус начальника-мужчины безусловно выше статуса женщины-подчиненной. В менее официальной обстановке начальник может в виде любезности отдать преимущество женщине, например, пропустив ее в дверь. Таким образом, он проявит свою воспитанность и доброжелательность. Женщина не должна сама принимать решение о своем статусном преимуществе, однако не должна и отказываться от привилегий, предоставляемых ей начальником.

Выполнение норм делового этикета требует определенных усилий, самоконтроля и самоограничения, и при этом обеспечивает сочетание внеличных требований, условий и задач общества с поведением и проявлениями личности. Таким образом, **деловой этикет** является важной составляющей делового общения, обеспечивая на поведенческом уровне согласование интересов всех его участников. В основе правил делового этикета лежат общие предпосылки и основные принципы. Первые представляют собой следующие постулаты: к любому человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;

— правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и для женщин. При этом сохраняются, естественно, и правила общепринятого этикета, хотя некоторые из них сейчас утратили свою обязательность, например, элементы «рыцарского» поведения. Например, оплата счетов в ресторане, распахивание дверей перед женщиной, вскакивание со стула, если входящая женщина опоздала к назначенному времени, пропускание дамы вперед при выходе из лифта — такие традиции, к сожалению, уже отходят в прошлое.

Современный деловой этикет рекомендует выходить первым тому, кто находится ближе к двери. Мужчина и женщина надевают каждый свое пальто сам, хотя если у кого-либо при этом случаются затруднения, другой обязан помочь ему. Необходимо всегда принимать знаки внимания со стороны другого человека. Женщины должны не только открывать двери сами, но и пропускать других в случае необходимости, причем вне зависимости — мужчина это или женщина. Обходительность, такт, отдача и получение, оказание взаимной помощи в случае необходимости, причем равно для лиц обоего пола — таковы основные черты делового этикета.

*Вежливый человек — тот, кто научился смотреть на себя как бы со стороны, глазами других людей.* Об этом сказал в своей статье «О хороших манерах «народный артист Н. П. Акимов:

«Если бы удалось приучить людей почаще оценивать собственное поведение со стороны, видеть себя как бы сторонним взглядом — свою позу, свои движения, слышать свои слова и свои интонации — это было бы огромным достижением в нашей жизни. Потому что человек, совершающий неэтичный поступок, делается при этом некрасивым, а этого никому не хочется. Невоспитанный молодой человек, грубо отталкивающий пожилого при посадке в трамвай, не думает о том, какой у него в это время неприглядный вид. Но если он знает, что на остановке осталась провожавшая его девушка, в глазах которой он хочет быть красивым, он непременно будет вести себя изящно и даже уступит дорогу женщине» (Акимов Н. П. О хороших манерах. — М., 1979).

Но просто быть вежливым, доброжелательным и т.д. недостаточно. В деловом этикете общие принципы правильного поведения выражаются в следующих его основных понятиях:

- Делать все вовремя.
- Не говорить лишнего.
- Думать не только о себе, но и о других.
- Одеваться как положено.
- Говорить и писать хорошим языком.

1. Первое из таких обязательств — делать все вовремя означает необходимость прийти вовремя на работу, причем так надо делать каждый день. Если обстоятельства не позволяют в какой-либо день являться на работу вовремя, следует позвонить в офис и предупредить своего начальника — только так в этой ситуации вы сможете сохранить свою репутацию надежного человека. Мало того, что опоздания мешают работе, они есть признак того, что на человека нельзя положиться и он скверный исполнитель. Вполне очевидно, что наличие такого отрицательного качества, как несвоевременность выполнения обязательств, влияет на служебное продвижение.

Требование все делать вовремя касается и всей иной профессиональной и служебной деятельности. Все дела должны делаться в срок. Поэтому важным является умение рассчитать необходимое для выполнения время, учитывая те возможные проблемы, которые трудно прогнозировать.

2. Не говорить лишнего. Суть этого принципа в том, что человек обязан хранить секреты своей организации. Причем речь идет о всех делах фирмы или учреждения, где он работает, — от технологических до кадровых. То же можно сказать и о тех подробностях своей личной жизни, о которых могут поведать друг другу сослуживцы.

3. Думать не только о себе, но и о других. Без этого не может быть и речи о каких-либо успехах. Не учитывать мнение и интересы покупателя, клиента или партнера — все равно, что пытаться лететь в вакууме, махая крыльями. Один из бизнесменов сказал по этому поводу: «Все неприятности происходят из-за эгоизма или заикленности на своих интересах. Например, иногда стараются навредить коллегам, чтобы заработать преимущество в конкуренции с сослуживцами или выдвинуться в рамках собственного заведения».

Всегда надо иметь в виду, что у всех есть свои интересы и во всякой точке зрения содержится частица истины, даже если вам кажется, что ваш оппонент или собеседник абсолютно не прав. Поэтому непреложным требованием делового этикета является необходимость уважать чужое мнение и стремление понять его.

4. Одеваться как положено. В этом принципе самое главное — необходимость вписаться в окружение на службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня. Помимо того, что вам надо «вписаться», ваша одежда должна быть выбрана со вкусом — соответствовать моде по фасону и цветовой гамме. То же касается обуви и прочих аксессуаров.

Если сразу после работы вам предстоит деловой ужин, то не одевайтесь в вечерний туалет, иначе люди подумают, что у вас к ним личный, а не профессиональный интерес (тем более, если вы встречаетесь с лицом противоположного пола).

5. Говорить и писать хорошим языком. Этот принцип означает, что все произносимое и написанное вами — записки, письма и т.д. — должны не только нести ясную и целенаправленную мысль, но и быть изложены хорошим языком, причем все имена собственные должны произноситься и писаться без ошибок. В случае трудностей с грамматикой и правописанием пользуйтесь словарями, учебниками и услугами более грамотных сотрудников.

Необходимо запретить самому себе использовать бранные и нецензурные выражения — даже чужие, которые вы пересказываете.

Существует множество «слово-заменителей», которые способны передать ваше негативное отношение к чему-либо. К тому же не исключен вариант, что слишком принципиальный начальник (особенно начальница) может вас уволить за ненормативную лексику.

Высокая культура общения предполагает развитое умение говорить и слушать, вести беседу. Вряд ли есть лучшее средство для развития ума и культуры общения, чем беседа. Это целое искусство, с помощью которого люди познают друг друга, находят взаимопонимание, убеждаются в правильности или неправильности своих представлений по самым разным вопросам.

В аспекте человеческого общения большая часть информации передается посредством жестов, позы, расположения и соблюдения дистанции между партнерами. Представление о том, как происходит коммуникация между людьми, управление этими явлениями помогут больше узнать о поступках своих партнеров, тем самым получая возможность улучшить взаимоотношения с другими людьми.

К. С. Станиславский утверждал: «Люди общаются с помощью органов своих пяти чувств, с помощью видимых и невидимых путей общения: глазами, мимикой, голосом, движениями рук, пальцев, а также через восприятие» (*Станиславский К. С. Собр. соч. — Т. 2*).

Порой происходит казус: мы говорим правильные слова, но нам не доверяют. Это происходит тогда, когда наша мимика, пластика, поза, которую мы принимаем в момент общения, не соответствует тому, о чем мы говорим. В деловой сфере социальное поведение людей регулируется с помощью многочисленных формальных и неформальных социальных норм — правовых, экономических, административных, технико-технологических, социальных норм. А также установлений, касающихся как качественных и количественных параметров выпускаемой продукции или оказываемой услуги, так и характера совместной деятельности его сотрудников и подразделений, и их взаимодействия с внешней по отношению к предприятию средой — поставщиками, потребителями, государственными структурами и обществом в целом.

Поведение каждого работника, отдельных подразделений, их руководителей и предприятия в целом регулируют и контролируют формальные и неформальные социальные нормы. К первым относятся нормы, документально закрепленные и подкрепленные санкциями. Формальные нормы внутри предприятия представлены набором регламентов управления, охватывающих все системы и уровни управления, роль внешних по отношению к предприятию формальных норм исполняют правовые, административные и технические нормы федерального, регионального и ведомственного характера.

Вторые — неформальные нормы — это складывающиеся в процессе взаимодействия людей и отраженные в сознании общества (или группы, если речь идет о групповых нормах) эталоны, правила и требования поведения. Они играют важную роль в регулировании всех этих взаимодействий наряду с формальными нормами.

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

— придворный этикет — строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

— дипломатический этикет — правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

— воинский этикет — свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

— общегражданский этикет — совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

Вместе с тем требования этикета не являются абсолютными, их соблюдение зависит от места, времени и обстоятельств. Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными,

они носят характер как бы неписанного соглашения о том, что в поведении людей считать общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение, оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту и на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях: приемах, церемониях, переговорах. Деловой этикет представляет собой свод писаных и неписаных правил поведения, нарушение которых мешает нормальному ведению дел.

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения. Если, нарушая те или иные нормы поведения, в быту и в обществе вы рискуете главным образом своей репутацией воспитанного человека, то в бизнесе такие ошибки могут стоить больших денег и карьеры.

Великий мастер и учитель в сфере деловых отношений Дейл Карнеги утверждал, что успех человека в финансовых делах на пятнадцать процентов зависит от его профессиональных знаний и на восемьдесят пять — от его умения общаться с людьми. В самом деле, любой бизнес — это скоординированные действия множества людей, и эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать отношения друг с другом.

Служебный этикет — это установленный порядок поведения в офисе и в сфере делового взаимодействия. Известно, что любой сотрудник фирмы — лицо компании, и важно, чтобы это лицо было одновременно симпатичным и профессиональным, доброжелательным и непреклонным, услужливым и самостоятельным. Современный служебный этикет — это глубокое знание приличий, умение держать себя в коллективе так, чтобы заслужить всеобщее уважение и не оскорбить при этом своим поведением другого.

Деловая этика является одним из главных «орудий» формирования имиджа компании. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те организации, в которых не соблюдается служебный этикет, теряют очень многое. Там же, где деловой этикет стал нормой жизни, выше производительность труда, лучше результаты.

Предприниматели всего мира знают главнейший постулат бизнеса: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается деловой этикет. Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, так как нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет — слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе. Современный этикет наследует обычаи практически всех народов с древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Умение вести себя должным образом, т.е. соблюдение этикета, стало ныне одним из важнейших условий и способов вырваться вперед и сохранить лидерство в бизнесе. Иными словами, **соблюдение делового этикета** — один из элементов профессиональной стратегии.

Мало просто быть вежливым и воспитанным человеком. Нужны конкретные знания тонкостей этой области человеческих взаимоотношений. А их великое множество: как и когда сказать нужное слово или промолчать, сделать соответствующий событию подарок, как составить полезный для дела круг общения, умение организовать деловую трапезу и вести себя на ней и т.д., и т.п. — и все с тем прицелом, чтобы эти контакты и поступки благоприятно отражались на делах фирмы и ваших собственных.

Правила этикета могут различаться в отдельных фирмах и отраслях производства. И необходимо знать эти особенности в каждом конкретном случае. Кроме того, глобальность

экономических связей обязывает людей знать правила хорошего тона других стран. Нарушение этих правил приводит к разрыву деловых связей и оборачивается потерей рынков сбыта.

Для обеспечения нормальных отношений с деловыми партнерами не достаточно одних правовых норм. Очень важно еще и соблюдение определенных протокольных правил и обычаев. Слово «протокол» означало в византийской дипломатии первую часть составленного в торжественных выражениях документа, в котором перечислялся состав участников переговоров. В настоящее время протокол представляет собой свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и т.д.

Любое нарушение этих правил создаст трудности для стороны, допустившей нарушение, так как она должна будет принести извинения и найти способ исправить ошибку.

Протокол, соблюдаемый при переговорах, подготовке разных договоров и соглашений, придает своей торжественностью большее значение и большее уважение к содержащимся в них особо важным положениям. Протокол помогает создать дружественную и непринужденную обстановку на встречах, переговорах, приемах, что способствует взаимопониманию и достижению желаемых результатов.

Один из основных принципов повседневной жизни — поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избегать конфликтов. Этот принцип еще более важен в деловых отношениях, так как речь идет о должном уважении и внимании к партнерам по бизнесу. Именно протокол способствует успешному решению больших и малых деловых вопросов.

В понятие официального протокола входит:

1. Понятие «культура общения».
2. Имидж делового человека: этикет в культуре внешности.

Понятие делового этикета. Основные этикетные ситуации:

1. «Знакомство — представление».
2. Деловые телефонные переговоры и деловая переписка.
3. Ситуация «руководитель — подчиненный».
4. Порядок встречи делегации, правила «рассадки» за столом переговоров, в автомобиле.
5. Приемы и их основные формы (бизнес — ланч, большой и малый банкеты, фуршет и др.).
6. Этикет обмена подарками и сувенирами.
7. Этикет деловых переговоров.

### **Практическая часть:**

#### **Темы рефератов:**

Характеристика манипуляций в общении.

Правила нейтрализации манипуляций.

Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Деловое совещание: правила подготовки и проведения.

Этика делового телефонного разговора.

Этический кодекс, его содержание и назначение.

Механизмы внедрения этических норм в деловую сферу.

Этапы разработки Этического кодекса (на примере российской компании).

#### **Вопросы и задания:**

##### **Задание 1.**

Заполните таблицу.

<b>№ п/п</b>	<b>Виды профессиональной этики</b>	<b>Ее специфика</b>
<b>1.</b>	<b>Медицинская</b>	
<b>2.</b>	<b>Педагогическая</b>	
<b>3.</b>	<b>Спортивного менеджера</b>	
<b>4.</b>	<b>Юридическая</b>	

<b>5.</b>	<b>Этика актера</b>
-----------	---------------------

### **Задание 2.**

В таблице представлены термины профессиональной этической системы и их определения. Вам необходимо привести их в соответствие.

№ п/п	Термин	Содержание
1.	<b>Предмет профессиональной этики</b>	Раскрытие сущности и обоснование этического подхода в осмыслении и организации профессиональной деятельности.
2.	<b>Цель профессиональной этики</b>	(Заполнить самостоятельно как вы это видите)
3.	<b>Задачи профессиональной этики</b>	Четкое соответствие и соблюдение профессионально этических требований в своей профессиональной деятельности.

### **Задание 3.**

Решите ситуационную задачу.

В спортивный комплекс, куда вас недавно назначили директором, пришла директива о срочном предоставлении финансового отчета за прошедшее полугодие. Вы пригласили бухгалтера, попросили сделать отчет в ближайшее время. В ответ услышали, что он его сделал еще до вашего прихода на должность и не помнит таких обстоятельств, при которых его просили бы дважды делать один и то же финансовый отчет, даже в случае каких-либо неточностей, от которых не застрахован ни один бухгалтер.

Как вы поступите в этой ситуации? Что подсказывает профессионально этический кодекс: имеет ли право подчиненный отклонять вашу просьбу, касающуюся производственной необходимости.

- а) издадите приказ о подготовки срочного финансового отчета;
- б) приказ о вынесении выговора бухгалтеру за отказ выполнять отчет;
- в) уволите бухгалтера с работы;
- д) попытаетесь его убедить срочно сделать отчет.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Перечень основной литературы:

1. Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В. Бабаева, Р.И. Мамина; под редакцией Р.И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с.
2. Кожевникова, Т.В. Деловой этикет. Ч.2: учебно-методическое пособие / Т.В. Кожевникова. — Москва: Московский технический университет связи и информатики, 2017. — 41 с.

### Перечень дополнительной литературы:

1. Фролова, В.П. Деловое общение (Английский язык): учебное пособие / В.П. Фролова, Л.В. Кожанова, Т.Ю. Чигирина. — 3-е изд. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 160 с.
2. Шишкина, Т.С. Английский язык делового общения как лингвистическое явление = English of Business Communication as Linguistic Phenomenon: учебник / Т.С. Шишкина. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. — 200 с.
3. Шишкина, Т.С. Лингвистические особенности языка делового общения (английского) = Linguistic peculiarities of Business English: учебное пособие / Т.С. Шишкина. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. — 132 с.
4. Полянская, Ю.М. Этика делового общения: учебно-методическое пособие / Ю.М. Полянская. — Москва: Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 с.
5. Федорова, Н.Н. Речевая коммуникация и деловое общение: практикум / Н.Н. Федорова. — Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с.

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.gramota.ru>
2. <http://www.grammar.ru>
3. <http://www.biblioclub.ru>
4. <http://www.iprbookshop.ru>
5. <http://www.catalog.ncstu.ru>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания**

по организации и проведению самостоятельной работы

по дисциплине

**«ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ И ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ»**

для студентов специальности 45.05.01 Перевод и переводоведение,  
направленность (профиль) «Лингвистическое сопровождение международных экономических  
отношений»

Пятигорск, 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины
2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
3. Методические указания к самостоятельной работе

Список рекомендуемой литературы

## ВВЕДЕНИЕ

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Основной целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в рамках аудиторных занятий, а также подготовка к практическим занятиям, промежуточному и текущему контролю. К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- изучение теоретического материала, анализ литературы, источников Интернета для более глубокого изучения темы;
- подготовка к практическим занятиям (выполнение индивидуальных домашних заданий, выполнение письменных заданий (упражнений) к практическим занятиям)
- подготовка сообщения;
- подготовка к текущим и / или промежуточным формам контроля (в форме тестирования, собеседования и пр.).

Задачи самостоятельной работы:

- овладеть методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью в условиях современного состояния науки и культуры.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету «Дипломатический и деловой протокол и этикет» оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговой оценке по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на практических занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) оценку самостоятельной работы в качестве поощрительной составляющей на промежуточном контроле. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента. Независимо от вида самостоятельной работы, критериями оценки самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ; выделять главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- б) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- в) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- г) заинтересованность в предмете;
- д) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области русского языка и культуры речи.

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ

В соответствии с рабочей программой дисциплины «Дипломатический и деловой протокол и этикет» основными видами самостоятельной работы студента являются самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям (ПЗ), реферирование литературы, подготовка сообщения, подготовка к тестированию, выполнение контрольной работы.

*Самостоятельное изучение литературы* предполагает всестороннюю работу с источниками. Основная *цель* данного вида работы – углубить знания в области международного делового этикета, исходя из *цели задача самостоятельного изучения литературы* – изучение основных и дополнительных источников рекомендованной в программе литературы.

*Целью подготовки к практическим занятиям* является совершенствование знаний посредством выполнения домашнего задания и отработка пройденного материала, в связи с чем *задачами подготовки к ПЗ* являются:

- самостоятельная работа над основными и дополнительными источниками литературы для углубления и расширения знаний по изучаемому материалу;
- выполнение упражнений и заданий (устно и письменно) для закрепления умений и выработки навыков;

*Реферирование литературы* предполагает ведение краткого конспекта изученного материала, в том числе основных и дополнительных источников литературы. Следует обязательно указывать источник (в соответствии с ГОСТ «Оформление библиографических списков»), по которому сделан конспект. Таким образом, *цель реферирования литературы* фиксация основополагающих тезисов по темам дисциплины. *Задачи реферирования литературы*: отбор наиболее важного материала и его краткая запись.

*Подготовка сообщения* – обязательный компонент самостоятельной работы студента.

*Цель подготовки сообщения* – демонстрация умения анализировать различные источники информации по проблеме, излагать материал в рамках научного дискурса.

*Задачи подготовки сообщения*:

- отбор источников по проблеме сообщения;
- анализ материала, составление плана;
- изложение материала.

*Подготовка к тестированию* важный компонент самостоятельной работы, *цель* – обобщение и систематизация знаний по дисциплине.

*Задачи подготовки к тестированию*: проанализировать изученный материал, углубить знания по темам дисциплины.

*Выполнение контрольной работы* предполагает изложение теоретического материала, пройденного по дисциплине, а также выполнение письменных заданий и упражнений, в связи с этим *задачи контрольной работы*:

- самостоятельная работа над основными и дополнительными источниками литературы для углубления и расширения знаний по изучаемому материалу;
- написание заданий и упражнений.

Оценка самостоятельной работы имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на практических занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, баллы, накопленные по самостоятельной работе, используются в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА**

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные и семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, при написании конспекты, сообщений.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к практическим занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке сообщений целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно таких источников формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеки можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Итоговым продуктом изучения теоретического материала являются устные ответы и конспект. Конспектом студент может воспользоваться при собеседовании с преподавателем. Критерии оценивания собеседования приведены в ФОС данной дисциплины.

## **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы самостоятельной работы. В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий. Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

### **3.1 Методические рекомендации по изучению литературы**

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого

выявлении структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

Средство и технология оценивания изученной литературы – собеседование (устные ответы).

### **3.2. Методические указания по подготовке к практическим занятиям**

Подготовка к практическим занятиям предполагает различные формы самостоятельной работы в зависимости от пройденного на практическом занятии материала.

Средством и технологией оценки подготовки к практическим занятиям является собеседование и зачетное задание, критерии оценивания данных процедур приведены в ФОС дисциплины.

### **3.3. Реферирование литературы**

При изучении теоретического материала требуется реферировать литературу, т.е. вести конспект.

*Конспект* – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

*Текстуальный* состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

*Плановый* – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

*Свободный* конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

*Тематический конспект* – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

#### *Оформление конспекта*

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Средство и технология оценивания реферирования литературы – собеседование (устные ответы).

### **3.4. Подготовка сообщения**

Сообщение – это устное публичное выступление, его регламент – не более 10 минут.

Искусство устного выступления состоит в знании предмета речи, в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

Устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям:

- правильности, т.е. соответствия языковым нормам;
- смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности;
- эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Работа по подготовке сообщения делится на два этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Первое слово темы должно обозначать наименование полученного в ходе выполнения проекта научного результата (например, «Технология изготовления...», «Модель развития...», «Система управления...», «Методика выявления...» и пр.). Тема выступления должна быть лаконичной.

Выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%). Вступление включает в себя представление автора, название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея проекта понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видефрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием. Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес.

План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей.

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста.

После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

#### *Требования к оформлению заданий*

Задания по самостоятельной работе должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-91 (ИСО 5966-82). Страницы текста должны соответствовать формату А4 (210 × 297 мм).

Текст заданий должен быть выполнен на одной стороне листа с применением компьютерных устройств. При использовании персонального компьютера рекомендуется использовать среду Windows, редактор Word. Параметры документа следующие: интервал – 1,5, кегль (размер) – 14, шрифт – Times New Roman. Функция переноса слов обязательна. Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 20 мм, нижнее – 20 мм.

Нумерация страниц начинается со страницы, содержащей оглавление работы, и производится арабскими цифрами в правом верхнем углу листа. Титульный лист включается в общую нумерацию, но не нумеруется. В приложениях страницы не нумеруются. Иллюстрации, схемы, графики, таблицы, расположенные на отдельных страницах, включаются в общую нумерацию страниц.

Текст основной части работы может подразделяться на разделы и подразделы. Каждый раздел следует начинать с новой страницы. Разделы и подразделы должны иметь наименование – заголовки, в которых кратко отражается основное содержание текста. Заголовки разделов пишутся симметрично тексту прописными (заглавными) буквами и выделяются жирным шрифтом. Заголовки подразделов пишутся с абзаца строчными буквами, кроме первой – прописной и также выделяются жирным шрифтом. Сокращенное написание слов в заголовках не допускается. Переносы слов в заголовках не допускаются. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух и более предложений, их разделяют точкой. Подчеркивание заголовков не допускается. Расстояние между заголовками раздела (подраздела) и последующим текстом должно быть равно одинарному межстрочному интервалу (10 мм), а расстояние между заголовком подраздела и последней строкой предыдущего текста – 2-м одинарным межстрочным интервалам (15 мм).

В тексте не должно быть рисунков и таблиц без ссылок на них. Рисунки и таблицы располагаются в тексте сразу после ссылок на них. Рисунки должны иметь поясняющую надпись – название рисунка, которая помещается под ним. Рисунки обозначаются словом «Рис». Точка в конце названия не ставится. Рисунки следует нумеровать последовательно арабскими цифрами в сквозном порядке в пределах всей работы.

Цифровой материал целесообразно оформлять в виде таблицы. Каждая таблица должна иметь заголовок, который должен быть кратким и отражать содержимое таблицы.

Над названием справа пишется слово «Таблица» с порядковым номером арабскими цифрами в сквозном порядке в пределах всей работы. Тематический заголовок пишут строчными буквами, кроме первой прописной. В конце заголовка точку не ставят. Таблицу следует размещать так, чтобы ее можно было читать без поворота работы или же с поворотом по часовой стрелке. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу. При переносе таблицы, на следующей странице повторяют ее шапку и над ней помещают надпись «Продолжение табл.» с указанием номера. Если шапка таблицы громоздкая, то вместо нее с перенесенной части в отдельной строке помещают номер графа.

Приложение оформляется как продолжение основной части задания, располагается в

порядке появления ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, напечатанный жирным шрифтом. В правом верхнем углу под заголовком прописными буквами печатается слово «Приложение». Нумерация разделов, пунктов, таблиц в каждом приложении своя.

Средство и технология оценивания сообщения – собеседование, критерии оценивания сообщения приведены в ФОС данной дисциплины.

### 3.5 Подготовка к тестированию

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

*Рекомендации для успешного прохождения тестирования:*

1. Внимательно прочитайте вопрос, поставленный в задании.
2. Убедитесь, что вопрос понят правильно.
3. Выберите правильный ответ, основываясь на своих знаниях.
4. Если это открытый вопрос теста, проверьте свою грамотность, точность формулировки.
5. Если затрудняетесь ответить, пропустите вопрос, не теряя времени, перейдите к следующему. Если останется время, вернётесь к трудным вопросам.
6. Если точно не знаете ответ, размышляйте, используя метод исключения, метод сравнений, знания по смежным дисциплинам.

На выполнение 1 задания теста отводится 1 – 2 минуты.

Критерии оценивания итогов тестирования приведены в ФОС данной дисциплины.

В тесты включены задания следующих типов:

*«Да – нет»*

- при таких заданиях достаточно выбрать положительный или отрицательный ответ на поставленный вопрос.

*«Один из множества»*

- в качестве ответа следует выбрать только один пункт.

*«Множество из множества»*

- задания такого типа предполагают, что в качестве ответа можно выбрать более двух пунктов.

*«Правильная последовательность»*

- при ответе на тестовые задания такого типа необходимо расставить верную последовательность, например:

*Подготовка переговоров:*

- Установление контакта между сторонами
- Выбор средств ведения переговоров
- Формирование атмосферы взаимного доверия
- Разработка плана переговоров
- Сбор и анализ необходимой для переговоров информации

Правильный ответ на подобные задания выглядит следующим образом:

*Подготовка переговоров:*

- Выбор средств ведения переговоров
- Установление контакта между сторонами
- Сбор и анализ необходимой для переговоров информации
- Формирование атмосферы взаимного доверия
- Разработка плана переговоров

*«Выбор соответствия»*

Задания подобного типа предполагают, что в одной из колонок следует расставить буквы, соответствующие цифрам из другого столбика, например,

<b>Термины</b>	<b>Определение</b>
Придворный этикет – (родоначальник этикета)	свод общепринятых в вооруженных силах правил, норм и манер поведения военнослужащих.
Воинский этикет	совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между

	собой частными лицами.
Дипломатический этикет	строгий регламент правил поведения и форм обхождения при дворах монархов. Применяется в настоящее время в странах с монархической формой правления.
Общегражданский этикет	правила и нормы поведения дипломатов и других официальных лиц различных государств в отношениях друг с другом, а также на различных официальных дипломатических мероприятиях (приемы, визиты, переговоры, встречи делегаций и т.п.).

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Перечень основной литературы:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html>

2. Кожевникова, Т. В. Деловой этикет. Ч.2: учебно-методическое пособие / Т. В. Кожевникова. — Москва: Московский технический университет связи и информатики, 2017. — 41 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92458.html>

### Перечень дополнительной литературы:

1. Фролова, В. П. Деловое общение (Английский язык): учебное пособие / В. П. Фролова, Л. В. Кожанова, Т. Ю. Чигирина. — 3-е изд. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 160 с. — ISBN 978-5-00032-355-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86276.html>

2. Шишкина, Т. С. Английский язык делового общения как лингвистическое явление = English of Business Communication as Linguistic Phenomenon: учебник / Т. С. Шишкина. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. — 200 с. — ISBN 978-5-9275-2605-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87919.html>

3. Шишкина, Т. С. Лингвистические особенности языка делового общения (английского) = Linguistic peculiarities of Business English: учебное пособие / Т. С. Шишкина. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-9275-2627-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87930.html>

4. Полянская, Ю. М. Этика делового общения: учебно-методическое пособие / Ю. М. Полянская. — Москва: Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92495.html>

5. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение: практикум / Н. Н. Федорова. — Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106585.html>

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.gramota.ru>
2. <http://www.grammar.ru>
3. <http://www.biblioclub.ru>
4. <http://www.iprbookshop.ru>
5. <http://www.catalog.ncstu.ru>