

УДК 35.077.1  
ББК 65.291.212.8  
Д 29

Авторы-составители: Н. В. Анисимова, ст. преподаватель;  
О. В. Ежель, канд. экон. наук, доцент;  
И. В. Крюкова, ассистент;  
Т. В. Кудрявцева, канд. экон. наук, доцент

Рецензенты: Е. М. Карпенко, канд. экон. наук, доцент кафедры  
коммерческой деятельности и информационных  
технологий в экономике Гомельского государственного  
университета им. Ф. Скорины;  
Е. А. Левченко, канд. экон. наук, доцент кафедры  
менеджмента Белорусского торгово-экономического  
университета потребительской кооперации

Рекомендован научно-методическим советом учреждения образо-  
вания «Белорусский торгово-экономический университет потреби-  
тельской кооперации». Протокол № 1 от 11 октября 2011 г.

**Делопроизводство** и деловые отношения : практикум для студен-  
тов специальностей 1-26 02 02 «Менеджмент», 1-25 01 07 «Экономика  
и управление на предприятии» / авт.-сост. : Н. В. Анисимова [и др.]. –  
Гомель : учреждение образования «Белорусский торгово-экономи-  
ческий университет потребительской кооперации», 2013. – 128 с.  
ISBN 978-985-540-057-9

УДК 35.077.1  
ББК 65.291.212.8

**ISBN 978-985-540-057-9**

© Учреждение образования «Белорусский  
торгово-экономический университет  
потребительской кооперации», 2013

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Современный руководитель должен обладать не только хорошими организаторскими способностями, но и высоким культурным уровнем, и современными приемами подготовки управленческой документации.

Все формы управленческой деятельности находят отражение в соответствующих документах, которые подготавливаются и оформляются, хранятся и уничтожаются в соответствии с определенными требованиями.

В связи с этим возникает необходимость формирования у студентов в процессе обучения навыков составления и оформления документов.

Целью курса «Делопроизводство и деловые отношения» является обучение студентов современным приемам и правилам подготовки управленческой документации в соответствии с требованиями государственных стандартов, а также овладение навыками проведения деловых переговоров, совещаний, собраний, презентаций и телефонных разговоров.

В результате изучения тем практических занятий студенты должны:

- овладеть практикой документирования управленческой деятельности;
- изучить технологию работы с документацией, основные положения Единой государственной системы делопроизводства, требования государственных стандартов по составлению и оформлению организационно-распорядительных документов;
- ознакомиться с законодательными и нормативными документами, регулирующими работу с документацией;
- научиться использовать знания по этике делового общения на практике;
- научиться вести деловые беседы, переговоры, совещания;
- уметь подготавливать и осуществлять публичные выступления;
- овладеть навыками общения по телефону, культурного поведения в учреждениях, общественных местах, на деловых приемах.

Данный практикум включает планы семинарских и практических занятий, вопросы для самоконтроля по темам дисциплины, темы рефератов и задания.

В приложениях А–Ш приведены макеты основных управленческих документов с рекомендациями по их оформлению.

## ***ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН***

Тема	Количество аудиторных часов		
	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Всего
1. Организация делопроизводства. Место делопроизводства в структуре управленческого труда	2	2	4
2. Технология работы с документами	10	10	20
2.1. Рациональная организация документооборота	4	4	8
2.2. Организация работы с документами, содержащими коммерческую тайну. Организация делопроизводства с обращениями граждан	2	2	4
2.3. Организация делопроизводства кадровой службы	2	2	4
2.4. Роль информационных технологий и организационной техники в документационном обеспечении управления	2	2	4
3. Документирование управленческой деятельности	10	18	28
3.1. Унификация и стандартизация управленческой документации. Оформление реквизитов организационно-распорядительных документов	4	4	8
3.2. Составление и оформление организационно-распорядительных документов	2	4	6
3.3. Составление и оформление информационно-справочных документов	2	6	8
3.4. Документирование трудовой деятельности	2	4	6
4. Понятие этики делового общения. Содержание и структура делового общения	2	2	4
5. Общение в бизнесе. Деловая беседа и выступление	2	4	6
6. Проведение деловых собраний и совещаний	2	2	4
7. Организация и проведение деловых переговоров	2	2	4
8. Организация и проведение презентаций	2	2	4
9. Общение с прессой. Выступление по телевидению	2	2	4
10. Виды приемов и их организация	2	2	4
11. Деловая этика и этикет	2	4	6
Итого	38	50	88

**ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ  
ЗАНЯТИЙ, ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ,  
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ЗАДАНИЯ**

**Тема 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА.  
МЕСТО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В СТРУКТУРЕ  
УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ТРУДА**

*План*

1. Понятие «делопроизводство». Место и роль документов в управлении. Классификация документов.
2. Унификация и стандартизация документов.
3. Организационные формы делопроизводства.
4. Ответственность руководителей организаций и предприятий за организацию и ведение делопроизводства.

*Литература:* [3], [4], [6], [7], [11]–[14], [16], [19], [20], [25], [28], [29], [31], [33]–[35], [42], [43], [47].

*Вопросы для самоконтроля*

1. Что понимается под документационным обеспечением предприятия?
2. Что называют документом?
3. Может ли документ выполнять только одну функцию?
4. На какие основные группы подразделяются управленческие документы?
5. Какие элементы включает Единая государственная система делопроизводства?
6. Каково назначение Унифицированной системы организационно-распорядительной документации? В чем заключаются ее особенности?
7. Что понимается под унифицированной формой документа?
8. Какова основная цель унификации и стандартизации документов?
9. В чем заключаются основные задачи совершенствования форм документов?
10. Каковы достоинства анкетной формы текста, представленного в виде таблицы, трафарета?
11. В чем состоят преимущества и недостатки централизованной системы организации делопроизводства?

12. Какими документами регламентируется работа службы документального обеспечения управления и деятельность ее работников?

13. Какие факторы влияют на выбор той или иной организационной формы делопроизводства?

14. Какие основные правовые акты по делопроизводству вы знаете?

15. Какие штрафные санкции предусмотрены законодательством Республики Беларусь за неудовлетворительную организацию делопроизводства на предприятии или в организации?

### ***Темы рефератов***

1. Основные направления совершенствования делопроизводства на предприятии.

2. Государственные стандарты на организационно-распорядительные документы и их роль в совершенствовании работы с документами.

3. Документирование бухгалтерского учета.

4. Коммерческая и военная документация.

## **Тема 2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ**

### **2.1. Рациональная организация документооборота**

#### ***План***

1. Регистрация входящих и исходящих документов. Построение справочного аппарата.

2. Рассмотрение и исполнение документов. Организация хранения использованных документов.

3. Организация контроля за исполнением документов.

4. Номенклатура дел. Формирование и оформление дел.

5. Составление описей дел. Подготовка дел к передаче в архив.

6. Механизация и автоматизация работы с документами.

*Л.:* [3]–[7], [11]–[14], [16], [19]–[21], [25], [27], [29], [31], [35].

#### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Что понимается под предварительным рассмотрением документов?

2. Какие виды документов могут не регистрироваться?

3. Какие формы могут использоваться для регистрации документов?
4. Из чего состоит индекс документа? Какие отметки проставляются на входящем документе во время работы с ним?
5. Какой состав реквизитов установлен для регистрации документов?
6. Кто осуществляет регистрацию документов в организации?
7. Как строятся справочно-информационные картотеки?
8. Каков порядок исполнения документов?
9. Каковы типовые сроки исполнения документов?
10. Кто устанавливает индивидуальные сроки исполнения документов?
11. С какого момента исчисляются сроки исполнения документов?
12. Что является объектом контроля исполнения документов?
13. Какие технические операции включает контроль исполнения документов?
14. Как осуществляется учет и обобщение результатов контроля исполнения документов?
15. Что понимается под номенклатурой дел?
16. Какую информацию содержит номенклатура дел?
17. Каков порядок составления номенклатуры дел?
18. Каковы основные правила формирования дел?
19. Что предусматривает полное оформление дел?
20. Что подразумевается под описью дел?
21. Какие правила следует соблюдать при составлении описи дел?
22. Каковы сроки хранения дел в структурных подразделениях?
23. Чем определяются сроки хранения документов?
24. Какие требования должны соблюдаться при хранении документов в структурных подразделениях?
25. В чем заключается экспертиза ценности документов? Как она проводится?

### ***Темы рефератов***

1. Формирование дел в учреждениях, организациях, на предприятиях.
2. Номенклатура дел организации: схема построения и порядок составления.
3. Стратегия информатизации архивной отрасли Республики Беларусь на ближайшую перспективу.
4. Организация работы архива.
5. Организация работы по экспертизе ценности документов.

## **2.2. Организация работы с документами, содержащими коммерческую тайну. Организация делопроизводства с обращениями граждан**

### *План*

1. Состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия.
2. Учет и работа с документами, содержащими конфиденциальные сведения.
3. Нормативные документы, регламентирующие организацию делопроизводства с обращениями граждан.
4. Делопроизводство по обращениям граждан, его специфика.

*Л.:* [11]–[14], [16], [24], [29], [33]–[35].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Какие сведения, содержащие коммерческую тайну, относятся к научно-технической информации?
2. Какие сведения, содержащие коммерческую тайну, относятся к деловой информации?
3. Какова основная цель защиты конфиденциальной информации?
4. Какие мероприятия предпринимаются для ограничения доступа к информации, содержащей коммерческую тайну?
5. Какие специальные обозначения проставляются на документах, содержащих коммерческую тайну?
6. Каковы основные виды обращений граждан?
7. Как осуществляется учет и регистрация обращений граждан?
8. Кто имеет право подписи ответов на заявления?
9. Ведется ли делопроизводство по заявлениям, предложениям и жалобам граждан отдельно от общего делопроизводства?
10. Какие установлены сроки рассмотрения обращения граждан?
11. Что должно содержаться в письменном обращении граждан?
12. Из чего состоит регистрационный индекс поступившего обращения гражданина?
13. Когда должны быть зарегистрированы все поступившие обращения граждан в учреждения, организации или на предприятия в регистрационно-контрольных карточках?

## ***Темы рефератов***

1. Законодательство о документации с категорией «коммерческая тайна».
2. Особенности конфиденциального делопроизводства.
3. Конфиденциальная информация, организационно-правовые методы ее защиты.
4. Дисциплинарное взыскание за несанкционированный доступ к конфиденциальной информации.

### **2.3. Организация делопроизводства кадровой службы**

#### ***План***

1. Нормативные документы по работе с кадрами.
2. Организация работы с кадровыми документами.
3. Формирование личных дел.
4. Документация по оформлению трудовых отношений.

*Л.:* [11]–[14], [16], [24], [29], [33]–[35].

#### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Какие нормативные документы регулируют правоотношения нанимателя и работника?
2. На какую категорию работников заводят личные дела?
3. Какие виды документов включает личное дело?
4. Какие документы относятся к документации по личному составу?
5. Какие разделы имеет трудовая книжка?
6. Кем и когда заверяются записи в трудовой книжке?
7. В чем состоит назначение личной карточки и на основании каких документов в ней делают записи?
8. Каковы особенности составления и оформления приказов по личному составу?
9. Какие установлены сроки хранения документов по личному составу?

## ***Темы рефератов***

1. Трудовые договоры: виды и особенности их заключения.



## **2.4. Роль информационных технологий и организационной техники в документационном обеспечении управления**

### ***План***

1. Механизация и автоматизация работы с документами.
2. Понятие электронного документооборота. Электронная подпись.
3. Средства организационной техники в офисе. Классификация организационной техники.

*Л.:* [11]–[14], [24], [29], [33]–[35].

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Какую роль играют средства организационной техники?
2. Что называют малой организационной техникой?
3. Какие факторы необходимо учесть при выборе технических средств офиса?
4. Какие известны наиболее распространенные средства составления текстовых документов?
5. В чем состоят преимущества электронной почты?
6. В чем заключаются принципы механизации делопроизводственных процессов?
7. Какие существуют технические средства механизации делопроизводства?

### ***Темы рефератов***

1. Средства размножения документов (ризография и офсетная печать).
2. Информационная безопасность автоматизированных систем.
3. Персональный и портативный компьютеры в офисе.
4. Современные средства организационной техники и их использование в рационализации делопроизводства на предприятии.
5. Электронная цифровая подпись: технология применения и нормативное регулирование.

## **Тема 3. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **3.1. Унификация и стандартизация управленческой документации. Оформление реквизитов организационно-распорядительных документов**

#### *План*

1. Бланки документов и требования к их разработке.
2. Постоянные реквизиты бланка (эмблема организации, автор документа, почтовый адрес отправителя, его коммуникационные и коммерческие данные). Название и виды документа, место составления или издания.
3. Заполняемые реквизиты бланка (код, дата, индекс документа, ссылка на индекс и дату входящего документа, место составления или издания, гриф ограничения доступа, адресат, гриф утверждения, подпись, гриф согласования, виза, печать, заголовок к тексту, текст, приложения).
4. Служебные отметки на документах (резолуция, отметка о контроле, фамилия исполнителя, номер телефона, отметка о заверении копии, отметка об исполнении документов и направлении их в дело, отметка о переносе данных на машинный носитель, отметка о поступлении документа).
5. Требования к машинописному оформлению документов.

*Л.:* [3], [4], [6], [7], [11]–[14], [16], [19], [20], [25], [28], [29], [31], [33]–[35].

#### *Вопросы для самоконтроля*

1. Какие виды бланков установлены стандартом Республики Беларусь?
2. Какие требования предусмотрены к разработке бланков?
3. Что понимается под формуляром документа и формуляром-образцом?
4. Для каких документов строится формуляр-образец?
5. Что подразумевается под реквизитом документа?
6. Что представляют собой реквизиты документов, придающие им юридическую силу?
7. Как проектируется бланк документа?
8. Какой существует порядок адресования документа? Каковы составные части реквизита адресат?

9. В чем заключается различие отдельных видов копий?
10. Каково значение стандартных форматов документов?
11. Каковы составные части следующих реквизитов: гриф утверждения, подпись, резолюция, отметка о заверении копии?
12. Какие реквизиты содержит бланк для писем?

### ***Темы рефератов***

1. Основные направления совершенствования делопроизводства на предприятии.
2. Печать, порядок ее изготовления, использования и хранения.
3. Использование государственной символики при оформлении документов.

### ***Задания***

***Задание 1.*** Начертите схему формуляра-образца документа с угловым расположением реквизитов.

***Задание 2.*** Начертите бланк письма учреждения, организации, предприятия с угловым расположением реквизитов.

## **3.2. Составление и оформление организационно-распорядительных документов**

### ***План***

1. Подготовка и правила оформления распорядительных документов (приказ, распоряжение, постановление, выписка из приказа).
2. Содержание и порядок утверждения организационных документов (устав, положение о предприятии, положение о структурном подразделении, должностная инструкция, правила внутреннего распорядка).

*Л.:* [3], [4], [6], [7], [11]–[14], [16], [19], [20], [25], [28], [29], [31], [33]–[35].

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Какое место в управленческой деятельности занимают организационно-распорядительные документы?
2. Какие стадии входят в процесс подготовки приказа?

3. Из каких частей состоят приказ, постановление?
4. Какие реквизиты содержит приказ?
5. На каком экземпляре приказа проставляют визы?
6. Какие требования предъявляются к оформлению приказов и их тексту?
7. Какие государственные стандарты определяют порядок составления и оформления организационно-распорядительных документов?

### *Темы рефератов*

1. Роль и значение организационно-распорядительной документации в управлении.
2. Государственные стандарты на организационно-распорядительные документы и их роль в совершенствовании работы с документами.

### *Задания*

**Задание 1.** Составьте приказ по открытому акционерному обществу «Завод химконцентратов» об утверждении инструкции по делопроизводству на заводе. В констатирующей части укажите, какие в соответствии с новой инструкцией по делопроизводству в министерствах, ведомствах республики разработаны порядок прохождения документов и стандарты на организационно-распорядительную документацию. В распорядительной части утвердите инструкцию и поручите заведующему канцелярией обеспечить методическое руководство организацией делопроизводства на предприятии и установить контроль за соблюдением требований инструкции. Остальные пункты в распорядительной части и другие реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 2.** Составьте приказ по унитарному предприятию «Электровакуумный завод» об установлении единого режима работы центральных складов. В констатирующей части отметьте, что отпуск цехам материалов со складов предприятия в течение рабочего дня нарушает нормальную работу складского аппарата. В распорядительной части укажите конкретные часы отпуска материалов со складов, назовите конкретных должностных лиц (в дирекции и цехах), которые отвечают за перевод складов на более рациональный режим работы. Остальные пункты в распорядительной части и другие реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 3.** Оформите приказ по открытому акционерному обществу «Оксид» об итогах документальной ревизии работы предприятия с 01.12.2013 по 09.12.2013. В акте ревизии зафиксированы следующие недостатки: не упорядочен учет личного состава; некоторые личные дела инженерно-технических работников находятся в запущенном состоянии; у заведующего складом металлов П. П. Петрова оказались излишки листовой стали (320 кг) и недостача стальной ленты (185 кг); допускается необоснованное списание упаковочной бумаги, гвоздей и запасных частей для ремонта оборудования; в механическом цехе допущен перерасход припоя в количестве 60 кг; заведующим складским хозяйством П. И. Яковлевым несвоевременно отгружена поставщикам возвратная тара, за что заводом уплачен штраф в сумме 15 тыс. р.

Другие реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 4.** Составьте приказ по частному унитарному предприятию «Запуск» о неправильном использовании строительных отходов. В констатирующей части укажите, что при проверке работы склада пиломатериалов установлены факты отпуска в котельную для сжигания отходов пиломатериалов длиной свыше 20 см. В распорядительной части следует предложить заведующему складом организовать работу по реализации отходов частным лицам. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 5.** Оформите приказ об итогах работы с документами в отчетном году в открытом акционерном обществе «Родина». В констатирующей части укажите на низкую требовательность руководителей подразделений к качеству подготовки документов и контролю за их исполнением. В распорядительной части обратите внимание руководителей на повышение требовательности к работникам в части работы с документами. Дайте задание работнику, отвечающему за делопроизводство, на разработку мер по улучшению этой работы. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 6.** Составьте приказ с угловым расположением реквизитов, используя приведенный ниже текст.

Частное унитарное предприятие «Мир». Приказ от 20.12.2012 № 231 «Об организации занятий по повышению квалификации специалистов на 2013 г.». В соответствии с программой модернизации предприятия ПРИКАЗЫВАЮ: 1. Организовать трехмесячные курсы по повышению квалификации руководящих и инженерно-технических

работников по программе курсов на 48 часов с 03.01.2013. 2. Утвердить день занятий на курсах – вторник, продолжительность занятий – четыре академических часа. 3. Контроль за организацией занятий и общее методическое руководство возложить на главного инженера Е. К. Косенкову. Директор В. В. Кузнецов.

**Задание 7.** Оформите приказ с продольным расположением реквизитов, используя нижеприведенный текст. Составьте выписку из данного приказа для главного бухгалтера.

Закрытое акционерное общество «Акрус» (г. Минск). Приказ от 09.01.2013 № 1 «Об изменении графика работы». В связи с производственной необходимостью и на основании докладной записки начальника отдела В. И. Орлова от 08.01.2013 ПРИКАЗЫВАЮ: 1. Начальнику технического отдела М. Р. Волкову организовать работу отдела в субботах в период с 10.01.2013 по 10.02.2013. 2. Главному бухгалтеру К. К. Славину подготовить предложение по оплате сверхурочных дней до 15.01.2013. 3. Контроль за исполнением приказа возложить на главного инженера В. И. Зимину. Генеральный директор О. Н. Лак.

**Задание 8.** Составьте распоряжение с угловым расположением реквизитов, используя приведенный ниже текст.

Частное унитарное предприятие «Эталон». Распоряжение от 02.02.2013 № 12 «О проведении ремонтных работ». В связи с аварийным состоянием отопительной системы в цехе № 3 ОБЯЗЫВАЮ: 1. Провести ремонтные работы в цехе № 3. Ответственный начальник ремонтно-технической службы Д. И. Макаров. Срок исполнения – 15.02.2013. 2. Контроль за проведением ремонтных работ возложить на начальника цеха № 3 Ю. В. Антонова. Директор предприятия Л. Ю. Попов.

**Задание 9.** Оформите приказ с угловым расположением реквизитов, используя нижеприведенный текст.

Общество с дополнительной ответственностью «Инициатива» (г. Минск). Приказ от 15.01.2013 № 17 «О ликвидации предприятия и создании ликвидационной комиссии». В связи с решением суда от 13.01.2013 № 516 ПРИКАЗЫВАЮ: 1. Ликвидировать предприятие. Срок ликвидации – 2 месяца с момента подписания приказа. 2. Создать ликвидационную комиссию в следующем составе: председатель – заместитель директора по экономическим вопросам И. И. Иванов, секретарь – делопроизводитель И. А. Глух, члены комиссии – главный бухгалтер Е. А. Петрова, главный инженер П. Т. Медведь,

главный технолог И. Р. Никитенко. 3. Председателю ликвидационной комиссии представить на утверждение акт ликвидационной комиссии в пятидневный срок с момента ликвидации предприятия. Директор общества Р. Д. Чмых.

### **3.3. Составление и оформление информационно-справочных документов**

#### *План*

1. Назначение и состав информационно-справочных документов.
2. Правила оформления информационно-справочных документов (протоколы (полный, краткий, сокращенный), докладная и объяснительная записки, акт, справка, телеграмма и телефонограмма, факс).

Л.: [1], [3], [4], [10]–[14], [16]–[18], [20]–[22], [24], [32].

#### *Вопросы для самоконтроля*

1. Из каких частей состоят докладная записка, акт?
2. Какие реквизиты содержит справка?
3. В чем заключаются особенности составления протоколов?
4. Какие виды форм протоколов могут использоваться для хода проведения собраний, совещаний?
5. Каковы особенности составления и оформления актов, докладных и объяснительных записок, справок?
6. В чем заключаются особенности оформления телеграмм и телефонограмм?
7. Какие виды писем используются в управленческой деятельности? В чем состоит их особенность?
8. Какие реквизиты содержит письмо?
9. На каких бланках оформляются письма?
10. Как классифицируются письма?
11. Какова структура делового письма?
12. Какие требования предъявляются к языку писем?
13. Какие варианты адресования можно использовать в деловых письмах?
14. В скольких экземплярах следует оформлять деловое письмо?
15. На каком экземпляре следует визировать деловое письмо?
16. Какие требования предъявляются к оформлению конверта?

17. В чем заключаются отличия официального стиля от других?
18. Какие вы можете привести примеры моделей и вариантов синтаксических конструкций письма?
19. Какие стандартные выражения следует использовать при составлении писем-просьб, сопроводительных писем, писем-подтверждений, писем-напоминаний, писем-сообщений, писем-приглашений, писем-благодарностей, гарантийных писем, коммерческих писем?
20. Какие типичные ошибки допускаются при составлении писем?
21. В чем заключаются основные отличия писем к иностранным и отечественным корреспондентам?
22. Какой формуляр-образец используется при составлении письма иностранному корреспонденту?
23. Каковы особенности написания текста в письме к иностранному корреспонденту?
24. Какие общепринятые сокращения можно использовать при составлении писем?
25. Каковы размещение и порядок записи адреса в письме к иностранному корреспонденту?
26. Каковы стили оформления иностранной корреспонденции?

### ***Темы рефератов***

1. Правила оформления цитат и библиографических списков.
2. Связность текста официального документа.
3. Способы изложения материала в документе.
4. Деловая переписка на английском языке.
5. Оформление конверта на немецком языке.

### ***Задания***

***Задание 1.*** Самостоятельно оформите протокол в полной, сокращенной и краткой формах, используя предложенный ниже текст.

Открытое акционерное общество «Союз». Протокол заседания совета директоров от 09.09.2013 № 21. Присутствовали: А. П. Громов, М. И. Кораев, И. М. Шувалов, М. А. Яров, секретарь И. В. Розова. Повестка дня: 1. Об организации филиала общества. Докладчик А. П. Громов. 2. Об утверждении бюджета ОАО «Союз» на IV квартал 2013 г. Докладчик М. И. Кораев. 1. СЛУШАЛИ: об организации филиала общества (докладчик А. П. Громов, доклад прилагается). ВЫСТУПИЛИ: М. И. Кораев, содержание выступления прилагается. ПОСТАНОВИЛИ: подготовить необходимую документацию для ор-



ганизации филиала общества до 15.09.2013 (ответственный И. М. Шувалов); доработать бизнес-план филиала общества с учетом дополнений М. И. Кораева до 15.09.2013 (ответственный М. И. Кораев). 2. СЛУШАЛИ: об утверждении бюджета ОАО «Союз» на IV квартал 2013 г. (докладчик М. И. Кораев, доклад прилагается). ПОСТАНОВИЛИ: бюджет ОАО «Союз» на IV квартал 2013 г. утвердить. Председатель А. Р. Серов, секретарь И. В. Розова.

**Задание 2.** Оформите акт, используя нижеприведенный текст.

Частное унитарное предприятие «Маяк». Акт ревизии кассы. Основание: приказ директора предприятия от 05.09.2013 № 21. Акт составлен комиссией в составе: председатель – главный аудитор С. Н. Снегина; члены комиссии: старший бухгалтер В. А. Васильева, аудитор С. А. Смирнова. Присутствовали: кассир В. И. Харитоновой.

Комиссия 06.09.2013 провела ревизию кассы предприятия по состоянию на 06.09.2013. В результате ревизии установлено: остаток наличных денег в кассе по состоянию на 06.09.2013 согласно кассовой книге и бухгалтерской документации должен составить 250 тыс. р., фактический остаток наличных денег в кассе составляет 215 тыс. р. Недостача наличных денег в кассе – 35 тыс. р. Недостача наличных денег образовалась по вине кассира В. И. Харитоновой.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 3.** Составьте акт, используя нижеприведенные данные.

Общество с ограниченной ответственностью «Союз» (г. Гомель). Акт о проверке сохранности документов в организации от 18.09.2013 № 13. Основание: приказ директора общества от 16.09.2013 № 10 «О проверке сохранности управленческих документов». Акт составлен комиссией в следующем составе: председатель – заместитель директора, члены комиссии: заведующий общим отделом, инспектор отдела кадров, заместитель главного бухгалтера, референт. В период с 16 по 18 ноября комиссией была проведена проверка организации и условий хранения управленческих документов в ООО «Союз». Документы хранятся в структурных подразделениях и общем отделе. Номенклатура дел ежегодно согласовывается с Гомельским областным архивом. Фактов гибели, утраты, порчи или незаконного уничтожения документов не установлено. Комиссия рекомендует выделить и оборудовать специальное помещение для архива организации. Акт составлен в двух экземплярах: 1-й – в дело № 01-23, 2-й – в областной архив. Подписи.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 4.** Оформите самостоятельно справку, используя нижеприведенные данные.

Справка. Орлов Игорь Николаевич работает дизайнером отдела рекламы ОАО «Алиса», оклад – 340 000 (триста сорок тысяч) рублей в месяц. Справка дана для предоставления в банк. Директор Л. А. Яковенко. Главный бухгалтер Е. С. Ефимова.

Остальные реквизиты определите самостоятельно.

**Задание 5.** Оформите докладную записку заместителю директора по административно-хозяйственной части И. К. Андрееву от 25. 09.2013 «О ремонте кровли», используя нижеприведенный текст:

«По Вашему поручению мною осмотрена кровля на учебном корпусе № 1. Состояние ее на этом корпусе требует частичного ремонта путем замены проржавевших листов новыми с последующей окраской всей кровли. Инженер К. С. Бобров».

Остальные данные укажите самостоятельно.

**Задание 6.** Составьте докладную записку главного бухгалтера директору об итогах работы по централизации расчетов с рабочими и служащими в вычислительном центре завода.

Централизация расчетов дала возможность перевести на другую работу пять бухгалтеров цехов, уменьшить ошибки в расчетах с рабочими и служащими, усилить контроль за расходованием фондов заработной платы. В заключении необходимо поставить вопрос о премировании работников бухгалтерии и вычислительного центра, обеспечивающих переход на централизованный расчет заработной платы по заводу.

Остальные данные укажите самостоятельно.

**Задание 7.** Составьте объяснительную записку начальника производственного отдела генеральному директору предприятия о несвоевременном предоставлении сводного отчета об установке оборудования для производства аммиака за III квартал 2013 г. в связи с отсутствием подтверждения от трех цехов.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 8.** Составьте объяснительную записку начальника отдела ценных бумаг руководителю организации о несвоевременном предоставлении сводного отчета за III квартал 2013 г. в связи с повреждением факсимильной связи и отсутствием отчетных данных филиала № 1.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 9.** Оформите телефонограмму частного унитарного предприятия «Книготорг» директору акционерного общества «Мастацтва» о том, что 17.05.2013 г. в 10 ч 30 мин в выставочном зале предприятия состоится выставка «Современное искусство», где будет представлена новейшая литература об искусстве.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 10.** Оформите телеграмму, используя нижеприведенный текст: «Могилев, Кирова, 54. Частное унитарное предприятие «Контакт». Командируйте 25 ноября представителя для согласования спецификации продукции, подлежащей поставке вашему предприятию в IV квартале 2013 г. базой "Стройматериалы"».

Остальные данные и реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 11.** Составьте и оформите телеграмму частного унитарного предприятия «Юнисиб» гомельскому унитарному предприятию «Каскад» о полном отказе от оплаты за поступившую продукцию в связи с тем, что эта продукция не была заказана.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 12.** Составьте письмо-приглашение открытого акционерного общества «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Современные бытовые электроприборы и машины». Выставка проходит в павильоне республиканского выставочного комплекса в г. Гомеле.

Остальные данные укажите самостоятельно.

**Задание 13.** Составьте письмо-извещение минского закрытого акционерного общества «Экран» могилевскому закрытому акционерному обществу «Партнер» о причинах задержки поставок оборудования.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 14.** Составьте сопроводительное письмо для отправления отчета о прибылях и убытках в статистическое управление.

Остальные данные и реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 15.** Составьте письмо акционерного общества «Маяк», адресованное в общество с ограниченной ответственностью «Спорт-сервис», гарантирующее оплату поставляемой продукции в указанный срок.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 16.** Составьте положительное письмо-ответ частного унитарного предприятия «Сайл» на просьбу строительного-монтажного управления разработать проектно-сметную документацию на строительство жилого дома в поселке Коченево.

Остальные данные укажите самостоятельно.

**Задание 17.** Составьте письмо по вопросам рекламы, используя нижеприведенный текст:

«Уважаемые господа, своим письмом от 22 мая 2013 г. Вы предложили нам услуги по размещению заказов на публикацию рекламных объявлений наших клиентов в журналах, издающихся во Франции.

Наши клиенты заинтересованы в Вашем предложении и хотели бы получить полную информацию в отношении журналов, в которых Вы намерены помещать их рекламную информацию. В частности, они хотели бы знать круг их читателей, тираж и расценки за публикацию одноразовых рекламных объявлений.

С нетерпением ждем Ваш ответ.

С уважением, директор организации».

Адрес: RGF MANUFACTURING Co.,

4087 Nine Avenue

New York, 10056

USA

Недостающую информацию укажите самостоятельно (по усмотрению).

### **3.4. Документирование трудовой деятельности**

#### *План*

1. Приказы по личному составу и правила их оформления.
2. Правила оформления и составления документов (заявление, автобиография, характеристика, личная карточка).
3. Ведение личных дел работников.

Л.: [1], [3], [4], [10]–[14], [16]–[18], [20]–[22], [24], [32].

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Какие виды документов относятся к документации по личному составу?
2. Какие используются типовые формы документов первичного учета по личному составу?
3. Каковы особенности оформления приказов по личному составу?
4. Какую информацию обязательно должна содержать автобиография?
5. Каковы правила написания заявления?
6. На основании какого документа вносятся записи в трудовую книжку?
7. В какой срок при увольнении работнику должна быть выдана трудовая книжка?
8. Какие документы должны содержаться в личном деле работника?

### ***Темы рефератов***

1. Оформление документов личного дела работников.
2. Документирование наложения дисциплинарного взыскания.
3. Трудовые книжки работников.
4. Документирование управления кадрами в организации.

### ***Задания***

***Задание 1.*** Самостоятельно составьте текст и оформите заявление о приеме вас на работу.

***Задание 2.*** Самостоятельно составьте текст и оформите заявление о предоставлении вам трудового отпуска.

***Задание 3.*** Самостоятельно составьте текст и оформите автобиографию, необходимую для оформления документов при приеме на работу.

***Задание 4.*** Составьте приказ по личному составу:

- о приеме на работу Егоровой Елены Петровны, бухгалтера I категории;
- об увольнении по собственному желанию Ивановой Ольги Николаевны, товароведа II категории;

- об увольнении переводом в другую организацию Соколовой Анны Ивановны, ведущего специалиста планово-экономического отдела;

- о переводе Егорова Петра Николаевича, экономиста I категории планово-экономического отдела, с его согласия на должность ведущего специалиста этого же отдела.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 5.** Оформите приказ о приеме на работу Иванова Ильи Петровича на должность начальника экономического отдела с 05.09.2013 по контракту на пять лет с окладом 350 тыс. р. в месяц и надбавкой за особые условия труда в размере 30%. Основание: заявление И. И. Иванова, контракт от 01.09.2013 № 4.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 6.** Оформите приказ о переводе на должность экономиста I категории Ивановой Натальи Петровны, экономиста II категории планово-экономического отдела, с 05.07.2013 по контракту на три года с окладом 300 тыс. р. в месяц. Основание: заявление Н. П. Ивановой, представление начальника планово-экономического отдела, контракт от 01.07.2013 № 5.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

**Задание 7.** Составьте штатное расписание аппарата управления частного унитарного предприятия «Маяк». Штат состоит из следующих работников:

- директора;
- заместителя директора по коммерческим вопросам;
- главного бухгалтера;
- бухгалтера I категории;
- экономиста I категории;
- маркетолога I категории;
- двух маркетологов II категории;
- секретаря I категории.

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

## **Тема 4. ПОНЯТИЕ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

### *План*

1. Предмет и задачи дисциплины «Этика деловых отношений».
2. Понятие этики делового общения. Этические нормы делового общения.
3. Формы и компоненты процесса общения, их характеристика.
4. Структура процесса делового общения.
5. Восприятие и понимание в процессе общения.
6. Общение как коммуникативная деятельность. Общение как взаимодействие.

Л.: [15], [17], [32], [36].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Какую роль в жизни менеджера играет общение? (Опишите упрощенную модель процесса общения.)
2. Как влияет уровень общительности менеджера на эффективность функционирования организации?
3. Каковы виды и характеристика форм общения?
4. Какие виды информации проходят по каналам общения?
5. Каковы основные элементы организации (психологии) общения?
6. В чем заключается сущность компонентов (слагаемых) общения?
7. Какова характеристика основных этапов процесса непосредственного общения?
8. В чем состоит суть и назначение этапа подготовки к общению?
9. Каковы основные задачи начальной стадии общения?
10. Каково поведение личности в процессе аргументации?

### *Темы рефератов*

1. Функции речи и их проявление в речевой деятельности в деловом общении.
2. Речевая культура делового разговора.
3. Диалог как организационный принцип коммуникативной деятельности в управлении.

4. Речевой этикет.
5. Невербальные средства в деловой разговорной практике.

### ***Задания***

***Задание 1. Тест «Хорошо ли Вы владеете невербальными компонентами делового общения?»***

Оцените свое умение понимать невербальные компоненты делового общения. Ответьте как можно более искренне «да» или «нет» на следующие утверждения:

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

### ***Оценка результатов***

Запишите себе по одному баллу за каждый ответ «да» и подсчитайте баллы.

Чем меньше утвердительных ответов на вопросы, тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Однако, даже если на все вопросы даны отрицательные ответы, это не означает, что не нужно самосовершенствоваться в этой области. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить и затем ввести в свой арсенал выразительные и эффективные приемы, которые способны значительно облегчить профессиональную деятельность.



**Задание 2. Тест «Каковы Вы в общении?»**

Оцените свое умение общаться. Ответьте как можно более искренне на предлагаемые вопросы, выбирая соответствующий вариант ответа.

1. Как Вы реагируете на критику?

*Варианты ответа:*

- а) как правило, критика меня глубоко уязвляет (1);
- б) критику обычно принимаю близко к сердцу (2);
- в) пытаюсь учесть, если критика справедлива (3);
- г) на критику обычно не обращаю внимания (4).

Примечание – Здесь и далее в скобках дана балльная оценка каждого ответа.

2. Верите ли Вы людям?

*Варианты ответа:*

- а) придерживаюсь мнения, что лучше никому не верить (1);
- б) людям почти не верю, я в них обманулся (2);
- в) я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия (3);
- г) обычно я доверяю людям без разбора (4).

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

*Варианты ответа:*

- а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды (1);
- б) я отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав (2);
- в) я скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды (3);
- г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать (4).

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

*Варианты ответа:*

- а) в любом деле люблю руководить сам (1);
- б) люблю как руководить, так и быть руководимым (2);
- в) охотно работаю под чьим-либо руководством (3);
- г) предпочитаю работать под чьим-либо руководством и не иметь ответственности (4).

5. Как Вы поступите, если Вас кто-то обидел?

*Варианты ответа:*

- а) стараюсь отплатить тем же (1);
- б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий (2);
- в) считаю месть лишним, ненужным усилием (3);
- г) обиду быстро забываю (4).

6. Как Вы поступите, если Вас попытаются обойти в очереди?

*Варианты ответа:*

- а) способен такого человека вышвырнуть вон (1);
- б) ругаюсь, но если только ругаются другие (2);
- в) молчу, хотя возмущен (3);
- г) предпочитаю отступить, в ссору не вступаю (4).

7. Просто ли Вас «выбить из колеи»?

*Варианты ответа:*

- а) я легко расстраиваюсь по самым незначительным вопросам (1);
- б) я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины (2);
- в) я расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам (3);
- г) меня мало что расстраивает (4).

8. Вы спокойный или вспыльчивый человек?

*Варианты ответа:*

- а) я горяч и вспыльчив (1);
- б) не очень вспыльчив (2);
- в) я скорее спокоен, чем вспыльчив (3);
- г) я вполне спокойный человек (4).

9. Легко ли Вам говорить правду?

*Варианты ответа:*

- а) я всегда говорю то, что думаю, прямо в глаза (1);
- б) бывает, что я могу сказать все, что думаю (2);
- в) говорю обдуманно и лишь после размышления (3);
- г) я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать (4).

## Оценка результатов

Просуммируйте баллы ответов и проанализируйте свой результат.

*Сумма 9–19 баллов.* Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а из-за принципа. Возможно, Вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг Вас. Иногда о Вас люди говорят: «борец за правду», «смелый, не боишься критиковать недостатки». Но прислушайтесь к мнению других: «побереги свои нервы и нервы окружающих», «твою бы энергию – да в мирных целях». Признайтесь себе честно, так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость?

*Сумма 20–25 баллов.* Эта сумма позволяет считать Вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе, коллективе.

*Сумма 26–34 баллов.* Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с Вами немногим доставляет удовольствие, поскольку не интересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делают Вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

### *Задание 3. Тест по методике В. Ряховского.*

Для того чтобы узнать, насколько Вы коммуникабельны, ответьте на каждый из нижеследующих вопросов, используя один из трех вариантов ответа («да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 баллов):

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?

3. Вызывает ли у Вас смятение или неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании?

4. Вам предстоит выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обращается к Вам с просьбой (показать дорогу, уточнить время, ответить на какой-нибудь вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 40 тыс. р., которые занял несколько месяцев назад?

9. В кафе или столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассержено отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели стать в очередь и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтной ситуации?

13. У Вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений Вы не примете. Это так?

14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином сложном вопросе (или учебной теме)?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

### ***Оценка результатов***

Просуммируйте баллы.

*Сумма 30–32 балла.* Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего Вы сами. Но и вашим близким людям с Вами нелегко! На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

*Сумма 25–29 баллов.* Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством, в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает так, что при какой-нибудь сильной увлеченности Вы вдруг приобретаете полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

*Сумма 19–24 балла.* Вы в известной степени общительны и в знакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают, и все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях

порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки устранимы.

*Сумма 14–18 баллов.* Вы вполне коммуникабельный человек. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без запальчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

*Сумма 9–13 баллов.* Вы весьма общительны (иногда даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение у окружающих. Вы охотно знакомитесь с новыми людьми, никому не отказываете в просьбе, хотя не всегда можете ее выполнить. Иногда вспылите, но быстро уходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и смелости при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы сможете заставить себя не отступить.

*Сумма 4–8 баллов.* Вы, очевидно, «рубаха-парень». Общительность «бьет из Вас ключом». Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководитель и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами!

*Сумма 3 балла и менее.* Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения, беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вам необходимо заняться самовоспитанием.

#### ***Задание 4. Тест «Общительный ли Вы человек?».***

Ответьте на вопросы, выбирая соответствующий вариант ответа.

1. Если Вас пригласил в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли Вы это приглашение?

*Варианты ответа:*

- а) да;
- б) только в исключительном случае;
- в) нет.

2. Представьте, что, придя в гости, Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

*Варианты ответа:*

- а) не буду обращать на него внимания;
- б) буду только отвечать на его вопросы;
- в) попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались зайти к знакомым в квартиру, но внезапно слышите, что там возник семейный спор. Как Вы поступите в этом случае?

*Варианты ответа:*

- а) все-таки позвоню;
- б) подожду, пока спор прекратится;
- в) уйду.

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложили нелюбимое блюдо?

*Варианты ответа:*

- а) несмотря на отвращение, съем его;
- б) скажу хозяевам, что не могу его есть;
- в) пожалуюсь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд за столом в гостях Вы обычно выбираете?

*Варианты ответа:*

- а) самый лучший;
- б) самый маленький;
- в) ближайший ко мне.

6. Что Вы предпримете в том случае, если в компании внезапно наступил перерыв в разговоре?

*Варианты ответа:*

- а) подожду, пока кто-нибудь не начнет разговор на новую тему;
- б) сам найду какую-нибудь тему для беседы.

7. Представьте себе, что Вы на работе (или где-либо еще) попали в неприятное положение. Расскажете ли Вы об этом своим знакомым?

*Варианты ответа:*

- а) обязательно;
- б) только друзьям;
- в) не скажу ни одному человеку.

8. Добавляете ли Вы что-либо от себя в рассказы, которые слышали от других?

*Варианты ответа:*

- а) да;
- б) с очень незначительными «улучшениями»;
- в) почти нет.

9. Носите ли Вы с собой фотографию своей возлюбленной (своего возлюбленного) и показываете ли ее окружающим?

*Варианты ответа:*

- а) да;
- б) иногда;
- в) никогда.

10. Что Вы делаете, если, будучи в обществе, не понимаете рассказанной шутки?

*Варианты ответа:*

- а) смеюсь вместе со всеми;
- б) остаюсь серьезным;
- в) прошу, чтобы кто-нибудь объяснил суть шутки.

11. Что Вы предпринимаете, если, будучи в компании, начинаете ощущать резкую головную боль?

*Варианты ответа:*

- а) тихо терплю;
- б) прошу таблетку от головной боли;
- в) иду домой.

12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевизору должны начать программу, которая интересуется только Вас?

*Варианты ответа:*

- а) прошу, чтобы хозяин включил телевизор;
- б) смотрю передачу в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;
- в) отказываюсь от просмотра передачи.

13. Находясь в гостях, в какой ситуации Вы чувствуете себя лучше?

*Варианты ответа:*

- а) когда развлекаю гостей;
- б) когда меня развлекают другие.

14. Обладаете ли Вы привычкой заранее решать, как долго сможете оставаться в гостях?

*Варианты ответа:*

- а) нет;
- б) иногда;
- в) да.

15. Корреспондент газеты взял у Вас интервью. Какие чувства при этом Вы испытываете?

*Варианты ответа:*

- а) доволен, если это интервью напечатают;
- б) хотел бы, чтобы это было уже в прошлом;
- в) мне это совершенно безразлично.

16. Смогли бы Вы беспристрастно отнестись к людям, которых не можете терпеть?

*Варианты ответа:*

- а) безусловно;
- б) только в виде исключения;
- в) не задумывался над этим вопросом.

17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, если оно справедливо, но для Вас неблагоприятно?

*Варианты ответа:*

- а) не всегда;
- б) если только оно подтверждает мое мнение;
- в) а зачем это, собственно говоря, делать?



18. Когда Вы прекращаете спорить?

*Варианты ответа:*

- а) чем скорее, тем лучше;
- б) когда этот спор не имеет никакого смысла;
- в) после того, как я убедил оппонента.

19. Если Вы знаете наизусть стихи, будете ли Вы читать их в обществе?

*Варианты ответа:*

- а) буду читать с удовольствием;
- б) если об этом попросят;
- в) ни в коем случае.

20. Представьте себе, что Вы живете во времена графа Монте-Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен ваш злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?

*Варианты ответа:*

- а) как можно скорее;
- б) когда не смогу больше терпеть одиночества;
- в) никогда.

21. Есть ли у Вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

*Варианты ответа:*

- а) да;
- б) нет;
- в) под Новый год я обычно сплю.

### ***Ключ к тесту***

Номер вопроса	Баллы			Номер вопроса	Баллы		
	<i>a</i>	<i>б</i>	<i>в</i>		<i>a</i>	<i>б</i>	<i>в</i>
1	20	5	0	12	0	5	10
2	0	5	25	13	20	5	2
3	5	10	0	14	0	5	15
4	10	0	5	15	10	0	5
5	0	5	10	16	15	5	0
6	5	15	–	17	25	5	0
7	30	5	0	18	0	5	10
8	15	5	0	19	0	5	10
9	0	5	10	20	20	5	0
10	0	5	10	21	5	0	10
11	5	10	0				

## **Оценка результатов**

По «Ключу к тесту» определите оценку каждого своего ответа и просуммируйте баллы.

*Сумма 280–300 баллов.* Возникает подозрение, что Вы не всегда внимательно читали поставленные вопросы или не всегда искренне на них отвечали. Проверьте-ка себя еще раз.

*Сумма 200–280 баллов.* Вы можете быть довольны собой, по крайней мере, в том, что касается ваших общественных способностей. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности часто делают Вас душой компании.

*Сумма 100–200 баллов.* Ваше отношение к общественной жизни нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и склонностями, которые делают Вас приятным членом общества, с другой, – прочие качества вашего характера как бы тормозят первые. В целом Вы можете в обществе чувствовать себя вполне удовлетворительно, хотя Вам всегда нелегко удается приспособиться к окружению. Однако в окружении людей, которым симпатизируете, Вы часто проводите очень приятные часы.

*Сумма 50–100 баллов.* Вам нужно признаться в том, что, как правило, Вы любите одиночество и в узком семейном или дружеском кругу чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Что ж, многие вошедшие в историю знаменитые люди нередко принадлежали к этой категории людей.

*Сумма 50 баллов и менее.* Вы слишком замкнуты и живете, избегая общества других людей. Советуем Вам быть пообщительнее: это необходимо для Вас самого.

**Задание 5.** Главная задача менеджера – максимизация прибыли, получаемой компанией. Вместе с тем все большее значение приобретают социальная ответственность менеджера перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение социальных проблем, стоящих перед страной.

В связи с этим существуют две позиции. Странники одной позиции считают, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес должен только «делать деньги». Они обосновывают свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибыли компании, ухудшению ее конкурентоспособности, росту издержек, которые в последующем ведут к росту цен (наноса ущерб потребителям) и другим отрицательным последствиям.

Сторонники другой позиции считают, что бизнесмены имеют перед обществом моральные обязательства, и предпринимаемые ими действия, способствующие решению социальных проблем, могут оказать большую пользу предпринимателям, повысить их имидж в обществе и быть неплохой рекламой.

Проанализируйте данную ситуацию и ответьте на следующие вопросы:

1. Чью позицию Вы разделяете и почему?
2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной Беларуси выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно (в том числе в финансовом отношении)? (Ответ обоснуйте.)
4. В каких формах социальная поддержка может осуществляться белорусским бизнесом:
  - в масштабах фирмы;
  - в масштабах региона, страны?

**Задание 6.** Менеджер должен уметь нравиться людям, вызывать у них положительные эмоции.

Проанализируйте следующие рекомендации менеджерам и обсудите их:

- Выработывайте у себя положительное отношение к своим близким.
- Относитесь к окружающим с интересом.
- Внимательно слушайте собеседника.
- Пытайтесь поставить себя на место другого.
- Всегда будьте готовы оказать другому помощь.
- Признавайте достижения и сильные стороны других людей, выражая это, например, комплиментами.
- Чаще называйте в разговоре своего собеседника по имени.
- Ведите себя вежливо и корректно по отношению к окружающим.
- Будьте в общении непринужденны и естественны.
- По возможности настраивайтесь на родственный и оптимистический лад.
- Будьте энергичны и уверены.
- Выражайте свои мысли точно и внятно.
- В беседе с окружающими чаще употребляйте местоимения «ты» и «вы», а не «я» и «мы».
- Критические замечания высказывайте сдержанно и доброжелательно.
- Постоянно повышайте свой образовательный уровень.

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Какие из предложенных рекомендаций Вы уже применяете и что намерены использовать в ближайшее время?

2. Что еще в формировании личного «имиджа» представляется Вам важным?

**Задание 7.** Существуют ситуации, когда менеджер может почувствовать себя в затруднительном положении из-за того, что принятые в этих ситуациях решения в некоторых случаях не будут соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности. Проанализируйте следующие ситуации:

*Ситуация 1.* Вы – главный инженер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от Вас зависит решение – подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная проблема безработицы, с другой – это принесет большой доход вашей фирме. Однако Вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что вызывает рак. Недавно Вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.

Вам следует принять решение подписывать новый контракт или нет. (Объясните свое решение.)

*Ситуация 2.* Вы – менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно – пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи «усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации значительно повысит сбыт такого товара.

Вам необходимо сделать выбор использовать такую надпись или нет. (Обоснуйте свой выбор.)

*Ситуация 3.* Вы – менеджер на фирме, производящей программные продукты для ПЭВМ. На одной из презентаций Вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была (был) управляющей(им) на фирме-конкуренте. По какой-то причине она (он) была (был) уволена(ен), и теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете принять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента.

Вам следует принять решение, как поступить в этой ситуации. (Ответ обоснуйте.)

*Ситуация 4.* Вы – менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных результативных продавцов вашей фирмы и имел торговую привилегию. Неизвестно, удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь. Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

Определите, как Вы поступите в этой ситуации и почему.

*Ситуация 5.* Вы – менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках марки *NO FROST* теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычной, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом дилера, чтобы узнать о нововведении.

Определите, пойдете ли Вы на такой шаг. (Ответ обоснуйте.)

*Ситуация 6.* Вы – главный менеджер известной фирмы и изо всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на боль-

шую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров Вы узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У Вас нет желания брать его к себе на работу, но если Вы намекнете ему об этой возможности, он скорее всего передаст заказ именно Вам.

Определите, как Вы поступите в этой ситуации и почему.

*Ситуация 7.* Вы – менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого Вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего Института маркетинга и конъюнктуры рынка.

Решите, сделаете ли Вы такой опрос и почему.

*Ситуация 8.* Вы – менеджер по персоналу. В вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Вам необходимо принять решение брать эту женщину на работу или нет. (Объясните свой выбор.)

*Ситуация 9.* Вы – менеджер туристической фирмы. К Вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У Вас есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, отдышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвое море ехать противопоказано.

Решите, как Вы поступите в этой ситуации.

*Ситуация 10.* Вы – менеджер фирмы, выпускающей средства по уходу за волосами. Фирма приступила к выпуску нового шампуня, препятствующего образованию перхоти и эффективного даже при разовом применении. Однако специалист вашей фирмы по маркетингу рекомендует в инструкции на этикетке указать, что шампунь следует применять дважды при каждом мытье головы. Дополнительного эффекта потребитель не получит, но шампунь будет расходоваться в два раза быстрее, и, следовательно, увеличится объем продаж.

Решите, что Вы предпримите в этой ситуации. (Ответ обоснуйте.)

## **Тема 5. ОБЩЕНИЕ В БИЗНЕСЕ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА И ВЫСТУПЛЕНИЕ**

### *План*

1. Деловое общение.
2. Деловая беседа.
3. Правила ведения телефонных разговоров.
4. Подготовка к выступлению и правильная речь.

Л.: [1], [5], [6], [10], [13], [16], [22], [27], [28], [32].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Что представляет собой деловая беседа?
2. Из каких этапов состоит деловая беседа?
3. Что включает в себя подготовка к деловой беседе?
4. Каковы тактические приемы, способствующие эффективному проведению и завершению деловой беседы?
5. Какие вопросы следует задавать во время собеседования при приеме на работу?
6. Что означает «искусство слушать»? Каковы его основные правила?
7. Как следует задавать вопросы?
8. Как следует отдавать распоряжения?
9. В чем состоит сущность собеседования при увольнении с работы?
10. Каковы основные правила ведения телефонных разговоров?
11. Какие правила следует соблюдать при выступлении перед аудиторией?
12. Как следует критиковать?

### *Темы рефератов*

1. Деловая беседа: практические рекомендации по ее ведению.
2. Деловая беседа: десять принципов принятия решений.
3. Методы аргументирования деловой беседы.
4. Телефон и деловое общение.
5. Кадровые беседы и их особенность.
6. Прием посетителей и общение с ними.
7. Деловое выступление: как завоевать внимание аудитории.

## Задания

**Задание 1.** В условиях рынка человек меняет работу, как правило, часто. При устройстве на новое место ему обязательно приходится проходить собеседование, в том числе и менеджеру. Здесь главное – как можно лучше себя представить. При собеседовании целесообразно учесть следующие советы:

- Будьте подготовлены к беседе. Неплохо иметь информацию о компании, с которой ведутся переговоры, о том, что происходит сегодня в этом секторе рынка, что делают основные конкуренты. Постарайтесь что-либо узнать о человеке, который будет вести диалог, подготовьтесь ответить на типичные в таких случаях вопросы: «Расскажите немного о себе» или «Что Вы считаете своим самым важным профессиональным достижением?»

- Согласно многочисленным исследованиям при собеседовании 80% впечатлений о кандидате приходится на первые две минуты (правило двух минут). В данной ситуации немалую роль играют такие мелочи, как приветствие и рукопожатие, короткий, а не длинный диалог, умение смотреть собеседнику в глаза.

- Главное – контакт. Чем раньше перейдете при собеседовании на разговор о компании, о вашей будущей работе или профессиональной деятельности собеседника, тем больше у Вас шансов «разбить лед» на ранней стадии беседы и найти «точки соприкосновения» с человеком, от которого в этот момент зависят ваш успех или неудача. Важно понять, с каким человеком Вы разговариваете, и в зависимости от этого скорректировать свое поведение.

- Слушайте внимательно. Старайтесь внимательно слушать собеседующего с Вами. Люди любят, когда их слушают, и Вам обеспечены дополнительные «баллы», если Вы покажете, что умеете это делать.

- Делайте паузы в беседе. Отвечая на вопрос, рекомендуется делать паузы (приблизительно через каждые две минуты), чтобы понять, насколько собеседника устраивает и интересует то, о чем Вы говорите.

- Умейте правильно задавать вопросы. О ваших способностях будут судить не только по вашим ответам, но и вопросам. Из их содержания должно быть понятно, что Вы немало знаете о компании, рынке и характере работы, которую Вы хотите выполнить.

- Особенно важно последнее слово. Можно, например, подвести краткий итог беседы и отметить, что Вы теперь еще больше уверены в том, что вполне подходите для этой работы.



• Последнее правило. Не забудьте спросить, когда Вам сообщат о результатах собеседования, и постарайтесь получить конкретный ответ.

Проанализируйте данную информацию и ответьте на следующие вопросы:

1. Со всеми ли советами Вы согласны? (Ответ обоснуйте.)
2. Какие еще советы и рекомендации Вы можете дать для успешного собеседования при устройстве на работу?
3. Как Вы думаете, зачем нужно до собеседования продумать весь его сценарий и стараться направлять беседу в нужную для Вас сторону?

**Задание 2.** Принято считать, что американская модель менеджмента характеризуется ярко выраженным индивидуализмом при принятии менеджерами решений, организации контроля, взятии ответственности, разработке системы оплаты труда.

Для многих американских менеджеров свойственен подход к человеку как к рабочей силе.

Материальный интерес, жесткая конкуренция, победа сильного над слабым – главные движущие силы в погоне за прибылью. Традиционные взаимоотношения американского менеджера (М) и подчиненного (П) можно выразить графически следующим образом:



Такие отношения являются авторитарными. Здесь менеджер подавляет своего подчиненного властью, навязывает ему жесткий стиль взаимоотношений – однонаправленный. Однако среди современных американских менеджеров (прежде всего, молодых) все более популярными становятся новые взаимоотношения в коллективе:



В этом случае менеджер выступает больше в роли коллеги подчиненного. Он предпочитает деловые, человеческие отношения с сотрудниками.

Проанализируйте данную ситуацию и ответьте на следующие вопросы:

1. Какие из взаимоотношений (традиционные или новые) более эффективны в деловых кругах?

2. Не снижается ли в глазах подчиненных авторитет менеджера при использовании им новых взаимоотношений?

3. Как совместить требовательность к подчиненному и добрые с ним отношения?

4. Какова особенность взаимоотношений между руководителями и подчиненными в Беларуси?

**Задание 3.** Рассмотрите нижеследующие ситуации, содержащие примеры разговора по телефону.

*Ситуация 1.* Сергей Иванович Карпов, генеральный директор крупного производственного объединения, проводит совещание с руководителями всех служб правления по вопросам технической политики.

Раздался сигнал селектора. Секретарь обращается к директору:

– Сергей Иванович, Зоров из Костромы по междугородному телефону.

– Хорошо, соедините. Извините, товарищи... Да, Карпов слушает. Здравствуйте, здравствуйте, Григорий Семенович... Да, очень нужно поговорить, да стол, знаешь, буквально завален бумагами сегодня... Да, совсем забюрократился, поднакопил... Относительно поставок мы ведь с тобой договорились... Нет, так с ходу решать не буду... А кроме того, тут у меня люди сидят, ждут. Да, целая очередь сегодня ко мне... Ну, хорошо, на той неделе. Продолжим, товарищи!

Через пять минут снова раздался сигнал селектора.

Секретарь:

– Сергей Иванович, Киселев с пятого участка, Вы просили...

– Да, да, соединяйте... Простите, товарищи! Да, Карпов слушает! Здравствуй, Геннадий Александрович... Ты когда собираешься закончить все работы на своем участке? Знаю, что техники мало... Людей дам, завтра дам... Нет, ты мне к 24-му числу чтобы закончил... Мобилизуй людей, поговори, народ у тебя отличный, поймет... Да, да, обязательно поговори и ситуацию в целом объясни... Хорошо, послезавтра сам буду у тебя. До свидания. Продолжим, товарищи!

Через пятнадцать минут секретарь по селектору:

– Сергей Иванович, это Шатров из главка...

– Соединяй, соединяй... Простите, товарищи, вот уж сегодня такой день... Здравствуйте, Виктор Леонидович... Да, идут неплохо. Да, думаю, с программой все будет нормально... Сводку вчера передали... Не получили? Ах, только что принесли... Да, спасибо, обязательно передам. Продолжим, товарищи!

Через пять минут секретарь по селектору:

– Сергей Иванович, Семенов из исполкома.

– Соедини... Да, Карпов слушает... Нет, нет не забыл, что сегодня вопрос по жилью... Да, обязательно буду, спасибо, что позвонили. До свидания. Продолжим товарищи!

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:

1. Как Вы оцениваете умение Карпова использовать в своей работе телефонную связь?

2. Чему бы Вы прежде всего обучили секретаря, если бы были генеральным директором?

*Ситуация 2.* Приемная начальника главка одного из министерств. Секретарь печатает на машинке. Раздается телефонный звонок. Секретарь снимает трубку:

– Да.

– Здравствуйте, это Белов из отраслевого института, мне надо поговорить с господином Ивановым.

– Его нет, – секретарь кладет трубку и продолжает печатать.

Через несколько секунд опять раздался телефонный звонок.

– Простите, это опять Белов. Мне нужно поговорить с господином Ивановым...

– Я же сказала Вам, его нет, – секретарь кладет трубку и опять начинает печатать на машинке.

Через несколько секунд опять звонит телефон.

– Простите, это опять Белов говорит. Я хотел спросить...

– Ах, это опять Вы... Я же вам русским языком сказала, что Иванова нет! В командировке он и будет через неделю.

– А кто его замещает на время отъезда?

– Петров Иван Семенович, но он на совещании, и сегодня его уже не будет.

– А с кем же поговорить по плану курсов для директоров, которые начнут функционировать на следующей неделе?

– Не знаю, не знаю. Таких справок не даю, – секретарь кладет трубку.

Через три минуты опять раздается телефонный звонок.

– Да.

– Здравствуйте, это Петренко из Могилева, с завода «Маяк». Мне надо узнать, когда будет предполагаемое совещание в главке по выпуску новой продукции.

– Не знаю, позвоните в технический отдел, может быть, они знают, – секретарь кладет трубку и продолжает печатать на машинке. Звонит телефон.

– Здравствуйте, это Радов из планово-экономического отдела...

– Господин Радов, у меня уже пять минут, как начался обед. Звоните после двух часов.

Проанализируйте ситуацию и охарактеризуйте стиль работы секретаря.

**Задание 4.** Внимательно прочтите следующее сообщение:

На предприятии «С» формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени здесь практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны тысячи человеко-дней. Много рабочего времени теряется из-за простоев оборудования. Многие опоздания происходят из-за того, что плохо работает городской транспорт. Не удивительно, что продукция предприятия «С» очень низкого качества.

Выполните следующее задание:

1. Подготовьте тезисы своего выступления перед рабочими по поводу устранения недостатков на предприятии. Подумайте над структурой выступления. Подберите такие слова и выражения, которые бы позволили Вам установить нормальный контакт с аудиторией.

2. Укажите, как изменится структура вашей речи, если Вам придется выступать по данному вопросу на заседании правления и какие словарные единицы Вы выберете в этом случае.

**Задание 5.** Проверьте свое умение передавать сообщение.

Для этого усадите перед собой группу получателей сообщения и дайте им по листу бумаги. Описывайте представленное Вам преподавателем сообщение (начерченную на листе геометрическую фигуру) таким образом, чтобы получатели смогли воспроизвести на своих листах по возможности точную его копию.

Отправитель сообщения не может делать уточнения ни дополнительными комментариями, ни жестами.

После завершения передачи сообщения сверьте полученные зарисовки с оригиналом и сделайте педагогические выводы о своих способностях оперировать словами.

## **Тема 6. ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ И СОБРАНИЙ**

### *План*

1. Классификация деловых совещаний.
2. Организация проведения совещаний.
3. Организация проведения собраний.

Л.: [7]–[9], [25], [28], [31], [33].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Какое значение имеют совещания в управлении организацией?
2. По каким признакам классифицируются совещания?
3. Какова характеристика процесса подготовки совещания?
4. Каковы основные этапы организации и проведения деловых совещаний?
5. Какие этапы входят в процесс подготовки собрания?
6. Кто должен принимать участие в собраниях?
7. Какова наиболее эффективная продолжительность собрания?
8. В какое время наиболее целесообразно проводить собрания?
9. Какие правила следует учитывать при разработке повестки дня?
10. Каковы способы принятия решения собрания?

### *Темы рефератов*

1. Приемы, методы и тонкости управления собраниями, совещаниями.
2. Стратегия и тактика собрания.
3. Деловая полемика. Позиции участников полемики и правила их поведения.
4. Манипулирование – разрушение замыслов оппозиции на собрании.
5. Деловые совещания: организация и проведение дискуссий.

### *Задания*

**Задание 1.** В одном из белорусских банков в целях совершенствования работы с клиентами было подготовлено совещание руко-

водящего состава, на котором было предложено обсудить следующие вопросы:

1. Необходимо ли банку письменное положение, которое определяет долгосрочные цели банка, направленные на обеспечение клиентов качественными услугами?

2. Должны ли эти цели быть четко сформулированными?

3. Существует ли в банке практика проверки удовлетворенности клиентов его продуктами или услугами?

4. Нужен ли банку механизм сбора мнений клиентов по поводу того, как, на их взгляд, можно улучшить качество услуг банка?

5. Используются ли пожелания клиентов для определенных изменений в производственных процессах?

6. Как важно проводить тренинги для персонала по обучению работе с клиентами для того, чтобы помочь сотрудникам лучше работать с клиентами?

7. Обладают ли руководители банка достаточными знаниями и навыками, чтобы оказать поддержку сотрудникам, работающим напрямую с клиентами, в оказании высококлассных услуг?

8. При приеме на работу новых сотрудников, сообщается ли им, что одним из неперемных условий успешной работы в банке является качественное обслуживание клиентов?

9. Достаточно ли развиты в банке технологии (компьютерные и коммуникационные системы) для того, чтобы обеспечить быстрое и эффективное обслуживание клиентов?

10. Как эффективно поощряются сотрудники за отличное обслуживание клиентов?

Проанализируйте ситуацию и ответьте на следующие вопросы:

1. Если бы подготовка совещания была поручена Вам, какие вопросы из программы Вы бы посчитали излишними и почему? Какие вопросы Вы добавили бы в повестку дня?

2. Если бы Вы были генеральным менеджером в банке, сочли бы Вы проведение такого совещания эффективным и необходимым?

3. Что, по вашему мнению, нужно сделать, чтобы все положительные высказывания на совещании были бы замечены, обобщены и воплощены в практику?

**Задание 2.** Вы – руководитель производственно-коммерческой фирмы. Вам следует организовать и провести совещание по результатам работы фирмы за прошедший год. Разработайте технологию проведения делового совещания.

**Задание 3.** Вы – руководитель торгового предприятия. Вам следует совместно с профсоюзным комитетом организовать и провести собрание работников по принятию коллективного договора между администрацией и коллективом работников. Разработайте технологию подготовки и проведения собрания.

**Задание 4. Тест «Умеете ли Вы вести деловое обсуждение?»**

Предлагаемый тест поможет проанализировать линию вашего поведения во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других – тактическое, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать дальше.

Проанализируйте нижеследующие утверждения и запишите оценки в баллах (ответ «нет, так не бывает» – 1 балл; ответ «нет, как правило, так не бывает» – 2 балла; неопределенная оценка – 3 балла; ответ «да, как правило, так бывает» – 4 балла; ответ «да, так бывает всегда» – 5 баллов):

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Прислушиваюсь к замечаниям других.

4. В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждениях.

5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.

7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.

8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9. Свои ошибки, как правило, признаю.

10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.

11. Защищаю тех, у кого есть трудности.

12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.

14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.

15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.

16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.

17. Ясно выражаю свои взгляды.

18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.

19. Энергично защищаю свои взгляды.

20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.

21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.

22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.

23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.

24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.

25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.

26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.

27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.

28. Всегда нахожу способы поддержки проектов.

29. Понимаю чувство других людей.

30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.

31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.

32. Излагаю свои мысли системно.

33. Помогаю другим получить слово.

34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

36. Как правило, никого не перебиваю.

37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.

39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.



## **Оценка результатов**

Просуммируйте балльные оценки, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте суммой *A* (20–100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте суммой *B* (20–100 баллов).

Если сумма *A* по крайней мере на 10 баллов превышает сумму *B*, то Вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убеждены в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение Вам как руководителю совещания небезразлично. У всех появляется желание «тянуть в одну сторону».

Если же сумма *B* как минимум на 10 баллов больше суммы *A*, то Вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления Вы крепко держите в своих руках.

Если же обе суммы различаются менее чем на 10 баллов, то ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

## **Тема 7. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ**

### ***План***

1. Подготовка к переговорам.
2. Методы и тактические приемы ведения переговоров.
3. Завершение переговоров.
4. Анализ итогов переговоров.

*Л.:* [9], [12], [24], [25], [30]–[34].

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Что представляют собой деловые переговоры?
2. Какие элементы включает программа переговоров?

3. Каковы порядок проведения и схема переговоров?
4. Какова характеристика основных этапов проведения деловых переговоров?
5. В чем состоит суть этапа подготовки к деловым переговорам?
6. Какова характеристика методов ведения переговоров?
7. Всегда ли возможно успешное проведение переговоров?
8. Какие тактические приемы следует прорабатывать в ходе подготовки к переговорам?
9. Зачем и как следует изучать партнера?
10. Как следует уступать?
11. Каким образом следует вести себя в случае несогласия с сильным партнером?
12. Как подводить итоги переговоров?
13. Каковы условия эффективности деловых переговоров?

### ***Темы рефератов***

1. Методы и тактические приемы ведения переговоров.
2. Переговоры – это искусство.
3. Психологические аспекты переговоров.
4. Этикет встреч и переговоров.
5. Национальные стили ведения переговоров (США, Англия, Германия, Франция, Корея, Китай).

### ***Задания***

**Задание 1.** Перед каждым менеджером стоит вопрос о том, как лучше работать с партнером и клиентом. Существуют различные подходы к проведению деловых переговоров:

1. Создать доверительную атмосферу при переговорах.
2. Попросить партнера более подробно рассказать о проблеме. Это будет способствовать более четкому определению позиций сторон.
3. Помочь партнеру глубже вникнуть в ситуацию, делать по ходу беседы краткие, запоминающиеся обобщения-заключения.
4. Ориентировать партнера к творческим рассуждениям, чтобы проблема получила более разностороннее освещение.
5. Убедить партнера, что откладывать решение сложившейся ситуации невыгодно. Это позволит определить реальность намерений партнера о сотрудничестве с Вами.

6. Изложить собственное решение проблемы, но наряду с другими возможными. Тогда партнер выберет решение самостоятельно, но скорее всего предложенное Вами.

Проанализируйте данные подходы и ответьте на следующие вопросы:

1. Какой из отмеченных подходов к проведению деловых переговоров, на ваш взгляд, наиболее эффективен?

2. Какие подходы в деловых переговорах, способствующие их успеху, Вы могли бы еще предложить?

### *Задание 2. Ситуация «Подготовка к переговорам».*

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. Договариваясь о встрече, Вы:

- назовете время встречи;
- предложите партнеру назвать удобное ему время?

2. Обсуждая встречу, Вы:

- отстаиваете свой вариант;
- идете на небольшие уступки?

3. При подготовке переговоров подлежит ли обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры или по этикету это должен быть язык гостей?

4. Какую информацию следует получить перед тем, как отправиться к конкретному руководителю в структуре крупного западного предприятия с просьбой о встрече?

5. Приглашение к встрече, переговорам следует выслать:

• в пределах разумного срока, достаточного для подготовки обеих сторон;

- как можно раньше?

6. Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите:

- встреча – размещение – отдых – переговоры;
- встреча – размещение – переговоры – отдых?

7. Планируя переговоры, из какой их продолжительности (в расчете на день) Вы будете исходить?

8. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете?

9. Что нужно сделать для организации стенографирования или магнитофонной записи переговоров?

10. Делегацию гостей следует посадить лицом к двери или спиной к двери?

### ***Задание 3. Ситуация «Начало переговоров».***

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. Встретить прибывших гостей (наших или иностранных) должен:
  - руководитель фирмы;
  - заместитель руководителя;
  - начальник отдела;
  - симпатичная приветливая девушка;
  - любой член делегации хозяев?
2. Переговоры будут проходить в помещении, находящемся на втором этаже. Где Вы будете встречать прибывших?
3. С какой стороны должно идти лицо, встретившее главу делегации: с правой или с левой стороны?
4. Представление участников переговоров происходит до начала переговоров или за столом переговоров?
5. При представлении участников переговоров:
  - сначала представляются гости;
  - сначала представляются хозяева?
6. Во время взаимных представлений Вы не расслышали имя партнера. Что делать в этом случае?
7. Согласно этикету при первой встрече сувениры дарят хозяева или гости?
8. Сувениры вручают в упаковке или без упаковки?
9. Подарки вручают членам делегации:
  - равноценные;
  - в зависимости от ранга члена делегации?
10. Стоит ли дарить иностранцам матрешки, самовары?
11. Обязателен ли обмен сувенирами при второй встрече?
12. Может ли следующий подарок повторять предыдущий?
13. Что является сигналом к началу переговоров?
14. Кто имеет психологическое преимущество в переговорах: делегация гостей или хозяев?
15. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров:
  - изложить свою точку зрения;
  - выслушать точку зрения другой стороны?

### ***Задание 4. Ситуация «Основные правила переговорного процесса».***

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. Следует ли при подготовке переговоров собрать сведения о лично-

сти партнера (его должности, полномочиях, привычках, образовании, карьере, семейном положении, интересах, увлечениях)?

2. Какой порядок переговоров является оптимальным:

- каждый из присутствующих вступает в разговор по мере необходимости;

- говорит только первое лицо, остальные берут слово после его приглашения; если хотят сказать сами, то просят у него разрешения;

- до начала переговоров необходимо распределить, кто, когда и о чем будет говорить?

3. Стоит ли дать понять партнеру по переговорам, что Вы осведомлены о делах его фирмы?

4. Встретившись с Вами, партнеры сразу предложили цену, которая Вас вполне устраивает. В этом случае Вы скажете об этом или поторгуетесь, хотя бы для вида?

5. Наилучший компромисс заключается тогда, когда идут на взаимные уступки в рамках решаемой проблемы или выходят за рамки проблемы?

6. Какие знаки между членами делегации допустимы на переговорах?

7. Можно ли отдельным участникам выходить во время переговоров?

8. Где во время переговоров должны быть руки членов делегации?

9. Можно ли курить во время переговоров?

10. В начале переговоров Вы раскрыли блокнот, но ничего достойного быть записанным Вы не услышали. Сделаете ли Вы какие-то записи? (Ответ обоснуйте.)

11. Следует ли делать записи во время ведения переговоров?

12. За рубежом считают, что партнеры из СНГ из двух вариантов выберут более (или менее) рискованный?

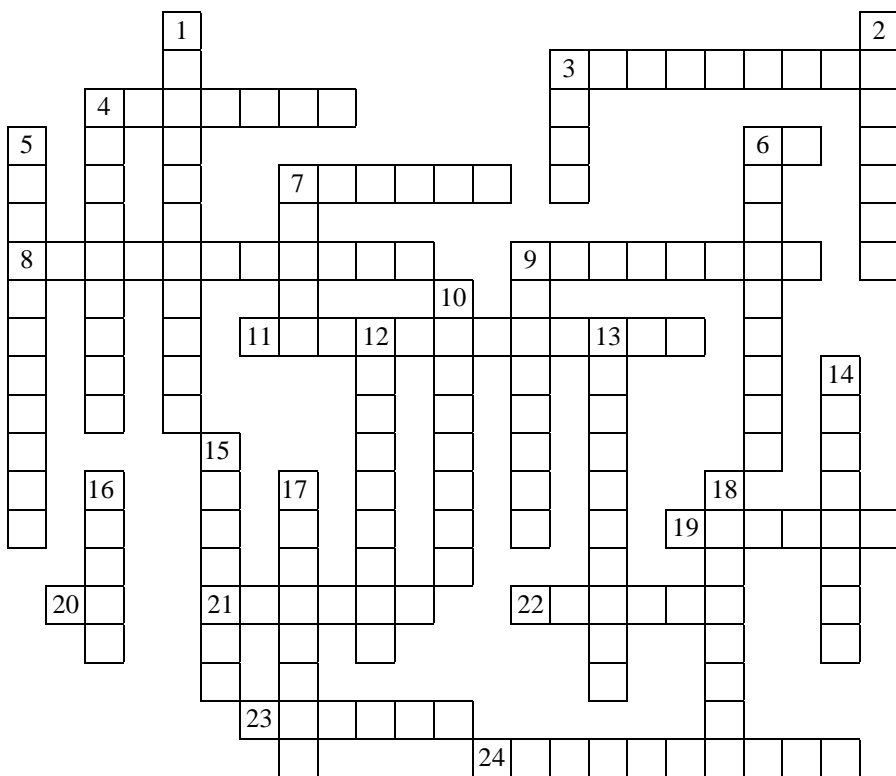
13. Партнер поигрывает авторучкой. Что это может значить?

14. Обязательно ли наличие развлекательной программы для бывшей делегации?

15. Кто приглашает в ресторан и платит в чужой стране и в своей стране?

**Задание 5. Кроссворд «Умеете ли Вы вести переговоры?»**

Ответьте на нижеследующие вопросы кроссворда или закончите фразу, подбирая необходимые слова.



*По вертикали:*

1. Слишком короткое рукопожатие сухой ладони свидетельствует о ...
2. Лучше всего встречает прибывших гостей ...
3. Продолжительность переговоров (в расчете на день) – до ... часов.
4. Место встречи прибывшей делегации – ...
5. Прежде чем обратиться к конкретному руководителю в структуре западного предприятия, необходимо справиться о его ...
6. Договариваясь о встрече, Вы предложите ... назвать удобное время.
7. Лицо, встретившее главу делегации, должно идти ...
9. Внешняя привлекательность переводчика, если он разного пола с руководителем, ... имидж последнего.
10. Как влияет гравировка на впечатление от подарка?

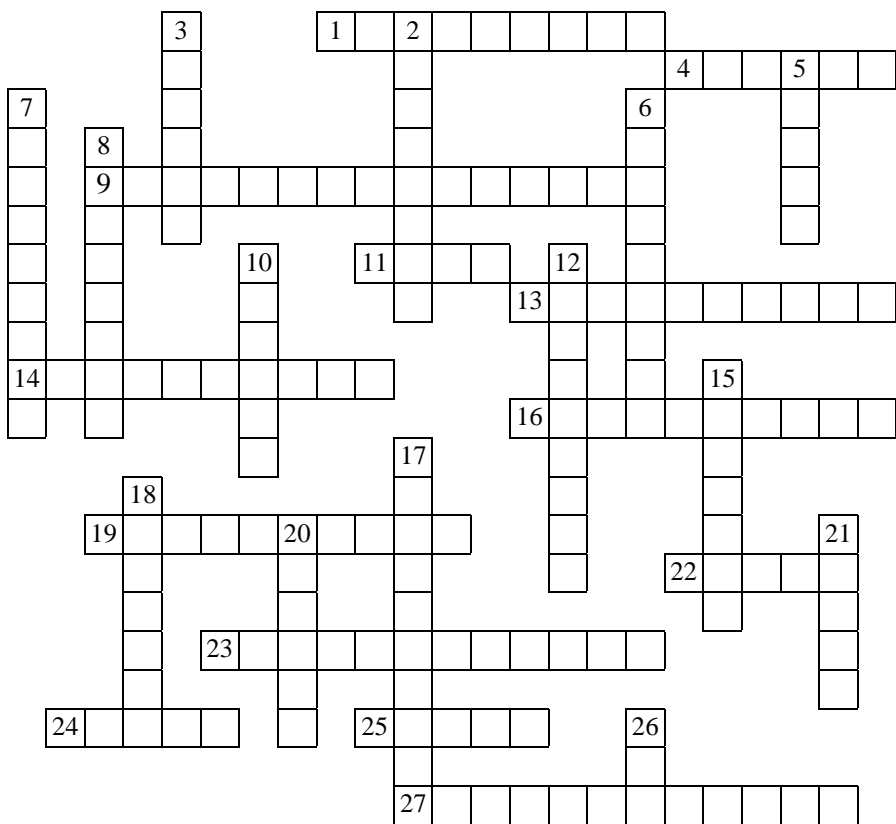
12. Приготовленную для переговоров минеральную воду лучше поставить на ... стол.
13. В начале второй встречи обязателен обмен ...
14. Рукопожатие слишком влажной ладонью воспринимается как излишнее ...
15. Предварительно обсуждая встречу, принято идти на ...
16. Делегацию гостей надлежит усаживать ... к двери.
17. Следующий подарок может повторять предыдущий, если это было понравившееся ...
18. Внешняя привлекательность переводчика, если он одного пола с руководителем, ... имидж последнего.

*По горизонтали:*

3. Рукопожатие, чуть более длительное, чем обычно, сопровождаемое широкой улыбкой, воспринимается как ...
4. Если Вы не расслышали имя партнера, то, чтобы узнать его, вручите ему ...
6. При переговорах трех и более делегаций представление их производится по алфавиту ... часовой стрелке.
7. Что предпочтительнее для переговоров: кресла или стулья?
8. Сигналом к началу переговоров является ...
9. Численность делегаций определяется исходя из правила ...
11. Рукопожатие с задержкой руки в своей воспринимается как ...
19. Представляется первой делегация ...
20. Когда производится представление участников: до начала или за столом переговоров?
21. Какой вариант – первый или второй – необходимо запланировать:
  - встреча – размещение – отдых – переговоры;
  - встреча – размещение – переговоры – отдых?
22. Прибывшие дамы пользуются преимуществом вслед за ... делегации.
23. При первой встрече сувениры дарит делегация ...
24. В начале переговоров прежде рассказывают о себе ...

**Задание 6. Кроссворд «Основные правила ведения переговоров».**

Ответьте на нижеследующие вопросы кроссворда или закончите фразу, подбирая необходимые слова.



*По вертикали:*

2. Во время переговоров допустимы лишь жесты, ... всем.
3. Можно ли выходить во время переговоров?
5. К наилучшему компромиссу приводит ... за рамки проблемы.
6. В своей стране приглашает в ресторан и платит ... переговоров.
7. В ответ на ваше деловое предложение зарубежный партнер сказал: «Это замечательный проект, мы видим в нем большие перспективы». Это означает, что предложение ...
8. В переговорах нужно делать упор на проблеме или партнере?
10. Самые трудные (но и самые перспективные) партнеры по переговорам – это ... (укажите национальность).
12. Партнер поигрывает ручкой. Это может ... собеседников.
15. Если собеседник машинально рисует узоры (или штрихует) в своем блокноте, то это означает, что он не умеет ...



17. Продавая, зарубежные партнеры действуют довольно ...
18. В чужой стране приглашают в ресторан ... переговоров.
20. Чай, кофе на переговорах сначала подают главам (делегаций) или гостям?
21. За рубежом считают, что партнеры из СНГ из двух вариантов выберут более (или менее) рискованный?
26. Сообщите ли Вы партнеру, что были случаи, когда Вас обманывали?

*По горизонтали:*

1. О запрещении курить свидетельствует отсутствие в помещении ...
4. Принято, чтобы переговоры вели ... лица.
9. При переговорах с приехавшей делегацией наличие ... программы считается обязательным.
11. В Западной Европе средний уровень образования ..., чем у нас.
13. Устные договоренности, не вошедшие в последующие письменные, ... свою силу.
14. Устная договоренность с вице-президентом зарубежной компании есть свидетельство о ...
16. Вы поступили ..., сделав пальцами знак «ноль» в разговоре с португальцем.
19. Партнер сразу назвал цену, которая Вас устраивает. Что Вы предпримете?
22. Во время переговоров руки участников должны быть на ...
23. Чай, кофе предлагается всегда, когда переговоры ...
24. Увидев просчет партнера по переговорам, я ... ему.
25. Если к человеку практически никогда не обращаются на улице с вопросами, как пройти, проехать, который час, то, участвуя в переговорах, ему нужно следить за своим ...
27. Большая часть населения на Западе относится к политике ...

***Задание 7. Тест «Умеете ли Вы вести переговоры?»***

Оцените свое умение вести переговоры. Ответьте как можно более искренне «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Бывает ли, что Вас удивляет реакция людей, с которыми Вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у Вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку Вам кажется, что Вы угадали его мысль, а говорит он, как Вам кажется, слишком медленно?
3. Часто ли Вы жалуетсяе, что Вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную работу?

4. Когда критикуют мнение, которое Вы разделяете, или коллектив, в котором Вы работаете, возражаете ли Вы или возникает ли у Вас хотя бы такое желание?

5. Способны ли Вы предвидеть, чем Вы будете заниматься в ближайшие шесть месяцев?

6. Если Вы попадаете на совещание, где есть незнакомые люди, стараетесь ли Вы скрыть свое собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли Вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о Вас, что Вы упорны и трудолюбивы?

9. Считаете ли Вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что Вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли Вам скрыть свое плохое настроение, например, когда Вы играете с приятелями в карты и проигрываете?

11. Считаете ли Вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли Вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли Вы ту должность и получили ли ту заработную плату, которые Вы наметили себе несколько лет назад?

14. Считаете ли Вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?

15. Уверены ли Вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли Вы старательно к встречам и совещаниям, в которых Вам предстоит принять участие?

### ***Оценка результатов***

Запишите себе по одному баллу, если вы ответили «нет» на вопросы 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16, и «да» – на вопросы 5, 8, 10, 11, 12, 13.

Подсчитайте баллы.

*Сумма от 0 до 5 баллов.* Вы не рождены для переговоров. Лучше всего Вам подобрать себе работу, где от Вас этого не потребуются.

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

*Сумма от 12 до 16 баллов.* Надо признать, что Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие Вас

люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность, что Вы играете «краплеными картами», и вообще от Вас лучше держаться подальше. А такое мнение тоже на пользу дела не идет.

## **Тема 8. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИЙ**

### *План*

1. Планирование презентаций.
2. План действий.
3. Подготовка текстов и визуальных вспомогательных средств.
4. Ведение презентаций.
5. Подготовка рекламных изданий.

Л.: [14], [18], [28]–[30], [33].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Что называют презентацией и какова ее основная цель?
2. Какова упрощенная модель подготовки презентации?
3. В чем состоит суть и назначение этапа подготовки к презентации?
4. Как правильно выбрать помещение для презентации?
5. Какие рекламные средства следует использовать при подготовке к проведению презентации?
6. Какова оптимальная продолжительность презентации?
7. Были ли Вы на презентации, где не ощущали никакой связи с ведущим? Чем это объясняется?
8. Какая презентация, посещенная Вами, была самой лучшей и почему?
9. Какие яркие моменты из виденных Вами презентаций Вы можете описать? Что делает их запоминающимися?
10. Какие ошибки ведущих презентаций Вы можете назвать?
11. Какие визуальные средства из тех, что Вы видели на презентациях, Вам запомнились больше всего? Что сделало их такими запоминающимися?
12. Сколько потенциальных помех Вы можете предусмотреть, если бы Вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, саду и т. д.), где Вы сейчас находитесь?

13. Если бы Вы делали фильм для включения его в полуторачасовую презентацию, какой, по вашему мнению, могла бы быть его максимальная продолжительность? Что Вы можете сказать о презентации на целый день?

### ***Темы рефератов***

1. Самопрезентация. Формирование «Я-концепции» менеджера.
2. Эффективная презентация.
3. Разработка визуальных вспомогательных средств для презентации.
4. Использование видео в проведении презентации.

### ***Задания***

***Задание 1.*** Разработайте сценарий эффективной презентации, укажите ее цель, место, время и сроки проведения. Определите, какой будет ваша аудитория. Поясните, кто будет вести презентацию, кто будет выступать, в течение какого времени и в какой последовательности.

Укажите, какие визуальные вспомогательные средства и иллюстрации Вы используете на презентации.

## **Тема 9. ОБЩЕНИЕ С ПРЕССОЙ И ВЫСТУПЛЕНИЕ ПО ТЕЛЕВИДЕНИЮ**

### ***План***

1. Контакты с прессой и их значение в создании имиджа организации.
2. Создание пресс-релиза.
3. Брифинги для прессы.
4. Пресс-конференция: ответы на каверзные вопросы.
5. Подготовка буклета об организации, учреждении.
6. Выступление на телевидении.
  - 6.1. Подготовка текста выступления и эффективных ответов на предполагаемые вопросы.
  - 6.2. Советы дающим интервью.
  - 6.3. Требования к внешнему виду при выступлении на телевидении.
7. Правила «хороших отношений» со средствами массовой информации (СМИ).

*Л.:* [7], [32], [33], [35].

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. В каких случаях и с какой целью нужно встречаться со СМИ?
2. Что следует делать и чего не следует делать при встрече со СМИ?
3. Каковы ваши права в отношениях со средствами массовой информации?
4. Что следует делать, если пресса относится к Вам негативно?
5. Какие требования предъявляются к внешнему виду участников телевизионных передач?

### ***Темы рефератов***

1. Правила успешного общения с прессой.
2. Жесты и мимика в процессе выступления по телевидению.

### ***Задания***

***Задание 1.*** Вас пригласили принять участие в следующих телевизионных передачах:

- «Кто хочет стать миллионером?»;
- «Время»;
- «Пресс-клуб»;
- «Герой дня»;
- «Смак»;
- «Моя семья»;
- ток-шоу «Я сама».

Разработайте сценарий выступления в передаче, составьте примерный текст своего выступления и определите свой телевизионный имидж.

## **Тема 10. ВИДЫ ПРИЕМОМОВ И ИХ ОРГАНИЗАЦИЯ**

### ***План***

1. Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений.
2. Виды приемов.
3. Организация приемов.
4. Одежда на приемах и презентациях.

*Л.:* [9], [15], [19], [28].

## ***Вопросы для самоконтроля***

1. Как определить вид приема?
2. Какой вид приема наиболее почетный?
3. Что представляет собой программа приема?
4. Каков порядок проведения приема?
5. Какие возможны схемы рассадки приглашенных на прием?
6. Что представляет собой конвертная карточка?
7. Какую одежду необходимо надевать на дневные и вечерние приемы?

## ***Темы рефератов***

1. За столом: этикет и протокол.
2. Особенности этикетных правил в разных странах.
3. Правила рассадки гостей на официальных приемах.
4. Одежда на приемах и презентациях.

## ***Задания***

### ***Задание 1. Ситуация «Собираясь на прием ...».***

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. Допустимы ли опоздания на прием, банкет (если «да», то на сколько)?

2. Когда нужно прийти на завтрак (обед, ужин) или другой вид приема, в приглашении на который содержится просьба ответить (RSVP):

- за 15 мин до указанного времени;
- вовремя;
- на 45 мин позже?

3. Когда можно прийти на прием (уйти с него) без рассадки за столом с указанием начала и конца приема (например, с 18.00 до 20.00)?

4. Какого цвета костюм должен надеть мужчина на прием, назначенный на 19.00 (черного (темного) или любого неяркого)?

5. Пиджак должен быть застегнут на все пуговицы или на все пуговицы кроме нижней?

6. Рубашку на прием надевают светлую или только белую?

7. Какой галстук должен быть (яркий, неяркий или черный)?

8. Носки по тону должны быть светлее или темнее брюк?
9. Носки должны быть однотонные, в полоску или клетку?
10. Дамская сумка должна по размеру быть маленькой, средней или размер не имеет значения?
11. Мужчина сидит, закинув ногу за ногу. За каким элементом своей одежды он должен следить?

### ***Задание 2. Ситуация «За столом».***

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. Вы займете место за столом:
  - когда кто-то уже сел;
  - когда сели несколько дам;
  - когда пригласит хозяин?
2. Кто должен сидеть справа и слева от хозяина (хозяйки)?
3. Должны ли муж и жена сидеть рядом?
4. В каком случае женщину можно усадить в торец стола?
5. В какой последовательности гости садятся на отведенные для них места?

### ***Задание 3. Ситуация «Сервировка стола».***

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. При сервировке стола вилка кладется зубцами вверх или вниз?
2. Нож кладется острой частью лезвия к тарелке или от нее?
3. Ложка для супа кладется выпуклой стороной вверх или вниз?
4. В каком порядке от тарелки-подставки кладется вилка для рыбных блюд, закусок, вторых блюд?
5. В каком порядке от тарелки-подставки кладется нож для рыбных блюд, закусок, вторых блюд?
6. Среди ножей положена обычная вилка. Для каких блюд она предназначена?
7. За тарелкой-подставкой кладутся нож, вилка и ложка. Как они кладутся и какое имеют назначение?
8. Если кушанья разносят на блюде, то подают:
  - с левой стороны от гостя левой рукой;
  - с правой стороны правой рукой?
9. Если суп разносят на блюде, то подают:
  - с левой стороны от гостя левой рукой;
  - с правой стороны правой рукой?

**Задание 4. Тест «Застольный этикет».**

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ.

1. Справа и слева от Вас сидят дамы. Кому из них Вы должны уделять внимание?

*Варианты ответа:*

- а) той, что справа;
- б) той, с которой Вас познакомили;
- в) обеим;
- г) обеим, если Вас представили друг другу.

2. Вы не успели познакомить коллегу с иностранным специалистом до того, как сели за стол. Коллега хотел бы не откладывать знакомство. Как Вы поступите в этой ситуации?

*Варианты ответа:*

- а) найдете возможность познакомить их за столом;
- б) воздержитесь от этого.

3. Как можно использовать салфетку за столом?

*Варианты ответа:*

- а) положить на колени;
- б) разложить на груди, заткнуть за ворот;
- в) вытереть ею вспотевшее лицо, шею;
- г) слегка вытереть ею рот и руки;
- д) ответы а, б, в, г;
- е) ответы а, г.

4. У Вас упала ложка (вилка). Как Вы поступите в этой ситуации?

*Варианты ответа:*

- а) поднимете;
- б) не поднимете.

5. Как берут хлеб или пирожки из общего блюда?

*Варианты ответа:*

- а) вилок;



- б) рукой;
- в) просят передать, если не достают;
- г) ответы а, в;
- д) ответы б, в.

6. Возле вашей тарелки лежит несколько вилок и ножей. Какие используются раньше?

*Варианты ответа:*

- а) ближние;
- б) дальние;
- а) любые.

7. Как едят птицу?

*Варианты ответа:*

- а) берут руками;
- б) отрезают ножом;
- в) сначала берут руками, потом отрезают ножом.

8. Как вынимают косточки из рыбы?

*Варианты ответа:*

- а) вилок и ножом;
- б) вилок и руками с помощью хлебной корочки.

9. Как режутся рыба, яичница, заливное, запеканка?

*Варианты ответа:*

- а) ножом;
- б) вилок;
- в) ножом и вилок.

10. Какой кусок Вы берете из общего блюда?

*Варианты ответа:*

- а) больший;
- б) меньший;
- в) ближайший;
- г) худший.

11. Отказываясь от угощения, гость прикрыл рукой тарелку (бокал). Правильный ли этот жест?

*Варианты ответа:*

- а) да;
- б) нет.

12. Как черпают суп ложкой?

*Варианты ответа:*

- а) справа налево;
- б) слева направо;
- в) к себе;
- г) от себя;
- д) любым удобным способом.

13. Правильно ли поступают те, кто, зачерпнув ложкой суп, касаются ею края тарелки?

*Варианты ответа:*

- а) да;
- б) нет.

14. Как следует наклонять тарелку с супом?

*Варианты ответа:*

- а) к себе;
- б) от себя;
- в) никуда.

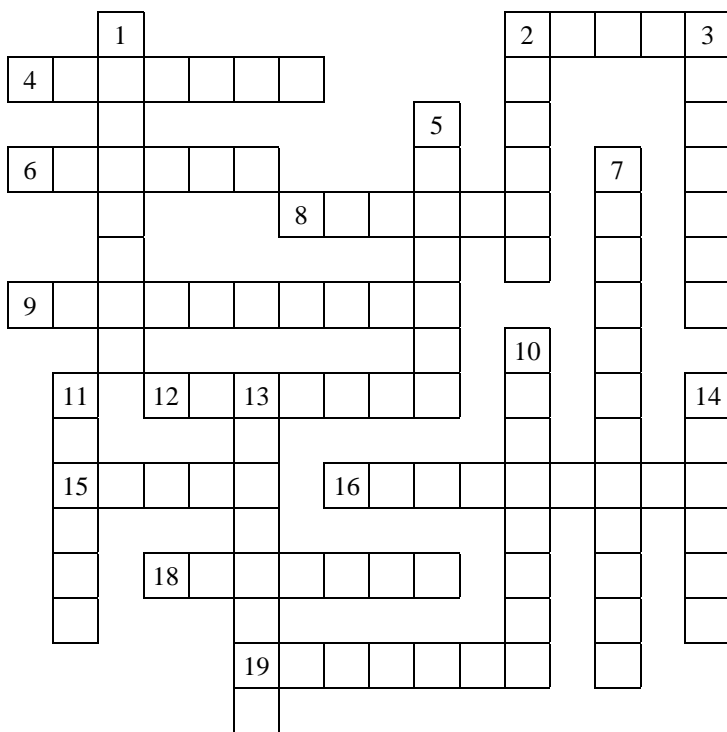
15. С какой стороны Вы должны положить хлеб?

*Варианты ответа:*

- а) слева;
- б) справа.

**Задание 5.** Кроссворд «Деловой этикет».

Ответьте на нижеследующие вопросы кроссворда или закончите фразу, подбирая необходимые слова.



*По вертикали:*

1. Закончив трапезу, нужно ... салфетку.
2. Дальше всех от тарелки-подставки кладут вилку для ... блюд.
3. Если на приеме или банкете объявили танцы, то мужчины должны обязательно пригласить ...
5. Женщину не усаживают в торец стола, если в противоположном торце не сидит ...
7. В некоторых странах Западной Европы, если гость по окончании трапезы аккуратно сложил свою салфетку, это будет воспринято как желание быть ...
10. За столом не принято говорить о ...
11. Вилка, положенная среди ножей, предназначена для ... блюд.
13. Какого цвета костюм должен надеть мужчина на прием, начало которого назначено ранее 20.00?
14. Во время тоста, произносимого на торжественном приеме, мужчины должны ...

*По горизонтали:*

2. При сервировке стола вилки кладутся зубцами ...
4. Ближе всего к тарелке-подставке кладут вилки для ...
6. Носки должны быть ... костюма.
8. Сколько раз обносят гостей рыбными и мясными блюдами?
9. Максимально допустимое опоздание на прием – ...
12. Кто должен сесть справа от хозяина?
15. Рубашка какого цвета надевается на прием?
16. Один из наиболее торжественных видов приема – ...
17. За тарелкой-подставкой положены нож, вилка и ложка. Их предназначение – ...
18. Можно ли во время беседы поставить локти на стол?
19. Не стоит заводить беседу при подаче ... блюд.

## **Тема 11. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

### *План*

1. Этика деловых отношений.
2. Визитная карточка.
3. Одежда и внешний облик делового человека.
4. Подготовка сувениров и памятных подарков.

Л.: [7], [19], [20], [32], [35]–[37].

### *Вопросы для самоконтроля*

1. Что называют профессиональной этикой?
2. В чем выражается этика подчинения?
3. Каковы признаки светскости?
4. Соблюдения каких правил требует этикет светского человека?
5. Какие сувениры и памятные подарки рекомендуется дарить партнерам по бизнесу?
6. Какую информацию должна содержать визитная карточка?
7. Какой должна быть деловая одежда мужчины и женщины?

### *Темы рефератов*

1. Бизнес: личность, культура, этика.
2. Этика: делайте бизнес красиво.

3. Этикет деловой женщины.
4. Бизнес-этикет для мужчин.
5. Национальные и психологические особенности отдельных стран мира в деловом общении.

### *Задания*

#### *Задание 1. Тест «Встреча, приветствие, представление».*

Проанализируйте следующие ситуации и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ (ответы).

1. Вы подошли к группе из пяти человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. В этой ситуации Вы:

- а) поздороваетесь с каждым за руку;
- б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
- в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
- г) кивнете всем.

2. Кланяясь женщине издали, сидящий мужчина:

- а) встает;
- б) привстает;
- в) делает это не вставая, но с глубоким поклоном.

3. Приветствуя женщину на улице, мужчина:

- а) снимает шляпу;
- б) снимает перчатку;
- в) снимает и шляпу, и перчатку;
- г) не снимает ни шляпу, ни перчатку.

4. Приветствуя кого-либо на расстоянии, мужчина:

- а) приподнимает шляпу или касается ее;
- б) снимает перчатку и машет рукой;
- в) делает легкий поклон.

5. Представляются:

- а) старший – младшему;
- б) младший – старшему;
- в) мужчина – женщине;
- г) женщина – мужчине;
- д) человек с более высоким положением – человеку с более низким положением;
- е) человек с более низким положением – человеку с более высоким положением.

6. Протягивает руку для пожатия:
- а) старший – младшему;
  - б) младший – старшему;
  - в) мужчина – женщине;
  - г) женщина – мужчине;
  - д) человек с более высоким положением – человеку с более низким положением;
  - е) человек с более низким положением – человеку с более высоким положением.

7. Один человек подходит к другому. Первым приветствует:

- а) тот, кто стоит;
- б) тот, кто подходит.

8. В коридоре женщина обогнала сослуживца. Первым приветствует:

- а) она;
- б) он.

9. Первой из женщин со знакомой здоровается:

- а) идущая с мужчиной;
- б) идущая одна;
- в) идущая с подругой.

10. Первым при встрече должен приветствовать:

- а) подчиненная;
- б) начальник (мужчина).

11. Целовать руку принято:

- а) незамужней женщине;
- б) замужней женщине;
- в) любой женщине.

12. Целуя руку женщине, мужчина должен:

- а) наклониться к руке;
- б) поднять руку к своим губам;
- в) слегка наклониться и поднять руку к своим губам.

13. При встрече знакомых мужчин рукопожатие:

- а) обязательно;
- б) необязательно.

14. Мужчина для рукопожатия снимать перчатку:

- а) должен;
- б) не должен.

**Задание 2. Ситуация «Все о визитной карточке».**

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. Представляясь, визитную карточку следует вручать:

- обязательно;
- по ситуации?

2. Получив визитную карточку, вручать свою визитную карточку следует:

- обязательно;
- по ситуации?

3. Какой рукой принято вручать визитную карточку?

4. Чем должно сопровождаться вручение визитной карточки?

5. Получив визитку, следует ли зачитывать вслух что-либо из нее?

6. На каких языках должен быть текст визитной карточки?

7. В визитной карточке телефакс (телекс) указывать необходимо или необязательно?

8. В визитной карточке внутренний телефон указывать необходимо или необязательно?

9. Как Вы оцените указание должности («заместитель директора», «начальник отдела») – положительно или отрицательно?

10. Встретились две делегации. В каком порядке вручают визитные карточки?

11. Что и где помещается на визитке, если она посылается:

- для рекомендации;
- для поздравления;
- для соболезнования;
- для благодарности;
- для отъезда из страны пребывания?

**Задание 3. Ситуация «Имидж делового человека».**

Проанализируйте следующие вопросы и выберите правильный, на ваш взгляд, ответ:

1. Наиболее подходящая одежда для работы:

- платье;
- костюм;

- блузка с юбкой;
- брюки;
- сарафан?

2. Стоит ли носить облегающие свитера, джинсы, подчеркивающие достоинства фигуры?

3. Украшений должно быть много, как можно меньше или отказаться от них вообще?

4. Косметика должна быть заметна:

- со среднего расстояния;
- с близкого расстояния?

5. Обязательно ли носить колготки, чулки в жаркую погоду?

6. Правда ли, что в солидных фирмах женщина в обеденный перерыв должна переодеться?

**Задание 4.** В настоящее время уделяется большое внимание изучению этики деловых отношений с целью повышения уровня культуры в организациях. В отличие от кодексов юридических норм этика основывается на культуре, общественном мнении, традициях и привычках. Нормы этики выражаются в общих фиксированных представлениях (заповедях, принципах) о том, как должно поступать. Следует помнить, что этика – это принципы, отделяющие правильное поведение от неправильного.

Еще в 1912 г. российскими предпринимателями было выработано семь принципов ведения дел в России:

1. *Уважай власть.* Власть – необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

2. *Будь честен и правдив.* Честность и правдивость – фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах.

3. *Уважай право частной собственности.* Свободное предпринимательство – основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица трудиться на благо своей страны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

4. *Люби и уважай человека.* Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявить себя с лучшей стороны.



5. *Будь верен своему слову.* Деловой человек должен быть верен своему слову (единожды солгавший, кто тебе поверит). Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

6. *Живи по средствам.* Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

7. *Будь целеустремленным.* Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна, как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противостоит природе. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Мораль и этика зарождающегося в России бизнеса находят отражение в документах, разрабатываемых некоторыми российскими фирмами. Имеются примеры разработки кодексов внутреннего поведения сотрудников фирм. Из опубликованных материалов наиболее известным является кодекс «Моральные требования, предъявляемые к брокерам Российской товарно-сырьевой биржи». Эти требования обязательны для всех служащих биржи и брокерских контор. Документ формулирует требования, предъявляемые к бизнесменам не только в профессиональной деятельности, но и личной жизни, быту.

В литературе приводятся заповеди делового человека, при разработке которых был использован упомянутый кодекс. Прежде всего необходимо отметить, что следуя этим заповедям, деловой человек обязан руководствоваться правилами: оценивая методы и политику в области бизнеса, он должен подумать, согласуется ли все это с понятиями правды и справедливости.

Предлагается следующая интерпретация заповедей делового человека, которые должны быть основой деловых отношений в бизнесе:

*Заповедь первая. Уважай власть,* ибо во всем должен быть порядок. В условиях успешного бизнеса одним из важнейших элементов является должное уважение к власти. Это значит уважать законы страны, где Вы имеете деловые контакты, и уважать своих коллег, своих деловых партнеров на всех уровнях общения.

*Заповедь вторая. Будь целеустремленным,* ибо для достижения поставленной цели надо сосредоточить на этом все свои усилия. Чтобы быть целеустремленным, бизнесмен должен уметь рационально использовать время, средства, талант.

*Заповедь третья. Будь верен своему слову. Не разделяй слово и дело.* Бизнесмен должен уметь выполнять свои обещания и поручительства,

держат слово. Кроме того, известно, что эффективность делового общения определяется также тем, чтобы Вас правильно поняли, верно истолковали ваши слова. Речь делового человека не должна быть непонятна и тем более груба.

*Заповедь четвертая. Уделяй время отдыху и размышлениям о своей жизни,* ибо отдых – необходимое условие для творческой и эффективной работы.

*Заповедь пятая. Оказывай уважение старшим,* ибо будущее и настоящее базируются на прошлом.

*Заповедь шестая. Уважай человеческую жизнь, человеческое достоинство и права человека.*

*Заповедь седьмая. Будь постоянен в сексуальных отношениях и браке,* ибо семья является фундаментом любого общества и любой культуры. Хорошая, крепкая семья – это залог процветания бизнесмена и его компании.

*Заповедь восьмая. Правильно рассчитывай свои средства,* ибо отличительными чертами процветающего бизнесмена являются:

- оптимальное использование средств и ресурсов;
- мудрое руководство людьми.

*Заповедь девятая. Будь честен и правдив,* ибо хорошая репутация – это не только недопустимость нечестности и лжи, но и помощь другим людям в том, чтобы избежать обмана.

*Заповедь десятая. Уважай право частной собственности.*

Проанализируйте предложенные принципы и заповеди и ответьте на следующие вопросы:

1. Что из приведенных принципов 1912 г. в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?

2. Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России в настоящее время?

3. Какие принципы бизнеса считаются приоритетными?

4. Каковы отличия принципов делового человека, разработанных в 1912 г., и заповедей настоящего времени?

5. Как можно объяснить причины появления новых заповедей?

6. В чем заключается сущность рассматриваемых норм поведения и каково их влияние на успешность деятельности бизнесмена или фирмы?

7. Какие из принципов и заповедей Вы считали бы целесообразным применить к своей будущей фирме? Что Вы могли бы добавить?

8. В какой мере Вы выполняете в своей работе и жизни рассмотренные этические нормы?

**Задание 5.** Этикет бизнесмена включает следующее:

- правила представления и знакомства;
- порядок проведения деловых переговоров и контактов;
- соблюдение общественных требований к внешнему облику, речи, манерам, умению одеваться и т. д.;
- порядок оформления служебных документов.

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Какова, по вашему мнению, роль этикета в современном бизнесе?
2. Что помимо отмеченного выше может относиться к понятию «этикет бизнесмена»?
3. Какие особенности этикета характерны для белорусской практики и менталитета?

**Задание 6.** Тест «Приятно ли с Вами общаться?».

Оцените свое умение общаться. Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы внимательны к людям?
4. Любите ли Вы давать советы?
5. Если тема разговора Вам неинтересна, станете ли Вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь ли Вы, когда Вас не слушают?
7. У Вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора Вам незнакома, станете ли Вы ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым Вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы терпимы к недостаткам других людей?

### ***Оценка результатов***

Если Вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 и отрицательно на вопросы 4, 5, можете засчитать себе по одному баллу за каждый совпавший ответ. Подсчитайте баллы.

*Сумма 1–3 балла.* Общаться с Вами далеко не всегда приятно. Вам бы следовало над этим задуматься.

*Сумма 4–9 баллов.* Вы внимательны и приятны в общении, хотя бываете рассеянным, когда не в духе. Но окружающие Вам это прощают, потому что Вы не требуете в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

*Сумма 10–11 баллов.* Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без Вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: Вам действительно приятна все время ваша роль или иногда Вам приходится играть, как на сцене?

**Задание 7. Тест «Сделайте мне подарок, и я скажу, кто Вы...».**

Оцените свое умение выбирать памятный подарок. Ответьте на следующие вопросы, выбирая один из ответов.

1. Вкладываете ли Вы в подарок особый смысл?

*Варианты ответа:*

- а) да (5);
- б) не всегда (4);
- в) нет (3).

Примечание – Здесь и далее в скобках дана балльная оценка каждого ответа.

2. Долго ли Вы раздумываете перед тем, как выбрать подарок?

*Варианты ответа:*

- а) да (5);
- б) иногда (4);
- в) нет (3).

3. Предпочитаете ли Вы дарить подарки по предварительной договоренности?

*Варианты ответа:*

- а) да (5);
- б) иногда (4);
- в) почти всегда (3).

4. Считаете ли Вы, что подарок прежде всего должен быть практичным?

*Варианты ответа:*

- а) да (3);
- б) иногда (4);
- в) нет (5).

5. Придерживаетесь ли Вы мнения, что лучше преподнести один солидный подарок, чем несколько маленьких?

*Варианты ответа:*

- а) да (5);
- б) иногда (4);
- в) нет (3).

6. Заботитесь ли Вы о том, чтобы подарок обязательно напоминал о Вас?

*Варианты ответа:*

- а) да (3);
- б) не всегда (4);
- в) нет (5).

7. Считаете ли Вы, что качество и цена подарка – решающие моменты при его выборе?

*Варианты ответа:*

- а) да (3);
- б) в некоторых случаях (4);
- в) нет (5).

8. Думаете ли Вы, что подарки обязывают?

*Варианты ответа:*

- а) да (3);
- б) зависит от обстоятельств (4);
- в) нет (5).

9. Случается ли Вам выбирать подарок с таким расчетом, чтобы он пригодился и Вам?

*Варианты ответа:*

- а) да (3);
- б) иногда (4);
- в) нет (5).

10. Согласны ли Вы с мнением, что небольшие подарки поддерживают дружбу, а крупные – обязывают?

*Варианты ответа:*

- а) да (3);
- б) не принимаю во внимание (4);
- в) нет (5).

**Оценка результатов**

Подсчитайте общую сумму баллов.

*Сумма 30–36 баллов.* Вы уважаете традиции, в вашей жизни все должно быть стабильным и постоянным. На Вас могут положиться и близкие, и друзья, и коллеги по работе.

*Сумма 37–43 балла.* Вы стараетесь быть лучше остальных (или по крайней мере так выглядеть). Боитесь проявить свои слабости, поэтому на многих производите впечатление холодного человека. А это совсем не так.

*Сумма 44 балла и более.* Ваша мечта – угадать сокровенные желания близких и других людей. Главное для Вас – помогать им во всем и понять их. Вы не ждете благодарности или ответной услуги.

**Задание 8. Тест «Ваши мотивы при выборе подарка для других».**

Ответьте на нижеследующие вопросы и выясните, какими мотивами Вы руководствуетесь при выборе подарков.

1. Чем Вы руководствуетесь при выборе подарка?

*Варианты ответа:*

- а) учитываете вкус тех, кого хотите поздравить (5);
- б) выбираете середину, учитывая вкусы поздравляемого и свои (1);
- в) принимаете во внимание только свои вкусы (3).

Примечание – Здесь и далее в скобках дана балльная оценка каждого ответа.

2. Какие подарки Вы предпочитаете больше всего?

*Варианты ответа:*

- а) практичные (3);
- б) имеющие культурную ценность (5);
- в) оригинальные (1).

3. По Вашему мнению, какова цель преподношения подарков?

*Варианты ответа:*

- а) доставить удовольствие другому (5);
- б) заслужить его благодарность (3);
- в) соблюсти общепринятые обычаи (1).

4. Кому Вы покупаете подарки?

*Варианты ответа:*

- а) только членам семьи (5);
- б) членам семьи и близким друзьям (3);
- в) членам семьи, друзьям и некоторым товарищам по работе (1).

5. Серьезно ли Вы относитесь к упаковке подарка?

*Варианты ответа:*

- а) всегда серьезно (5);
- б) смотря кому предназначен подарок (3);
- в) упаковка не имеет никакого значения (1).

6. Что доставляет радость лично Вам?

*Варианты ответа:*

- а) преподнести приятный сюрприз близкому человеку (5);
- б) выбирать подарок вместе с поздравляемым (3);
- в) дать деньги на подарок, который пусть покупают по своему усмотрению (1).

7. Покупая подарок, Вы убеждены, что это окупится?

*Варианты ответа:*

- а) конечно, убежден (1);
- б) иногда предчувствую (3);
- в) никогда об этом не думаю (5).

### ***Оценка результатов***

Подсчитайте общую сумму баллов.

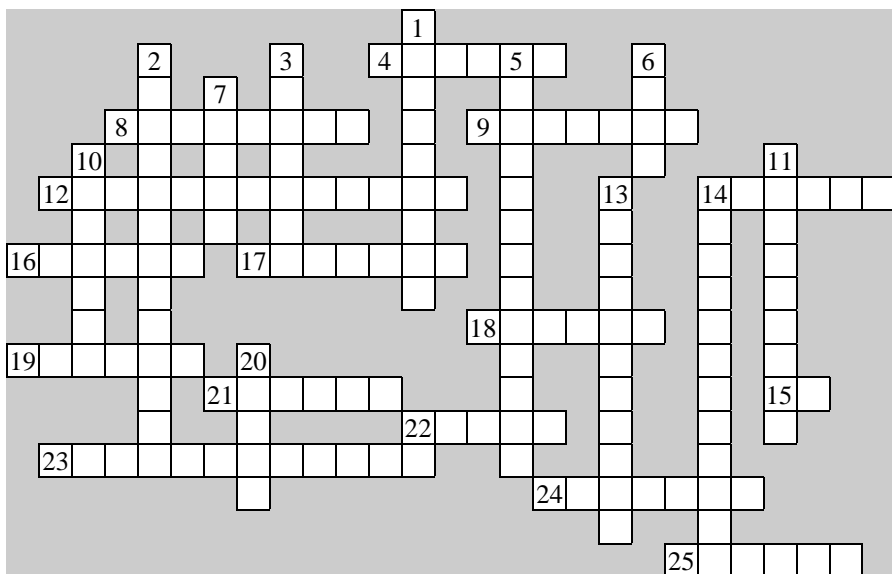
*Сумма 14 баллов и менее.* Вы преподносите подарки, рассчитывая на выгоду в будущем. Любите на виду у всех блеснуть своей щедростью.

*Сумма 15–24 балла.* Покупая подарки, Вы больше руководствуетесь разумом, а не чувствами. Вы человек щепетильный, но иногда все же рассчитываете в душе на благодарность.

*Сумма 25 баллов и более.* Подарки выбираете такие, чтобы порадовать самых близких Вам людей. Хотя подарки не всегда дорогие, преподносите Вы их без корыстных целей.

**Задание 9. Кроссворд «Знаете ли Вы деловую этику?».**

Ответьте на нижеследующие вопросы или закончите фразу, подбирая необходимые слова.



*По вертикали:*

1. Целовать руку женщине принято только в ...
2. Буквы «р. г.» на визитной карточке служат для выражения ...
3. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто первым должен поздороваться?
5. Каково ваше отношение к тому, что иногда размеры визитной карточки предназначены свидетельствовать о служебном положении ее обладателя?
6. Кому из приглашенных хозяйка обязательно должна пожать руку?
7. Ответ на полученные визитные карточки принято давать в течение ... дней.
10. Как правильно представить жену: «это моя хозяйка» или «это моя супруга»?
11. Если Вы знакомы с семьей приветствуемого Вами человека, то Вы должны поинтересоваться ... членов его семьи.
13. Вручать визитную карточку при знакомстве ...
14. Снимая перчатку для рукопожатия, женщины демонстрируют...



20. В дождливую погоду встречающие должны захватить ... для приехавших.

*По горизонтали:*

4. Одна из сторон визитной карточки исполняется на ... языке.
8. Целовать руку принято только ... женщине.
9. Надписи от руки на визитке делаются в ... лице.
12. При встрече делегаций вручение визитных карточек начинается с ...
14. Поздравление пишется на ... языке поздравляемого.
15. При встрече делегации подчиненной и начальником (мужчиной) первое приветствие произносится им или ею?
16. При встрече замужней и незамужней женщин, кто подает руку первой?
17. Получив визитку, нужно прочитать вслух ...
18. При встрече незнакомых членов делегации необходим ...
19. Вручать визитную карточку принято ... рукой.
21. При подготовке и встрече делегации Вас должна интересовать в выпуске местных новостей ...
22. О безразличии свидетельствует ... рукопожатие.
23. Как Вы оцените указание на визитке должности («начальник управления», «заместитель генерального директора» и т. п.)?
24. Встретились две супружеские пары. Кто сначала приветствует друг друга?
25. Деловой человек должен иметь при себе порядка ... своих визитных карточек.

**Задание 10. Тест «Этикет и протокол».**

По случаю завершения строительства отеля глава вашей фирмы устраивает обед. На обед приглашены сотрудники вашей фирмы с женами и некое Почетное Официальное Лицо с женой. Почетное Официальное Лицо прилетает самолетом из другого города.

Ответьте на вопросы, выбирая правильный вариант ответа.

1. Кто поедет встречать Почетное Лицо?

*Варианты ответа:*

- а) глава фирмы;
- б) секретарь главы фирмы;
- в) сотрудник фирмы;
- г) заместитель главы фирмы.

2. Кто выходит первым из здания аэропорта?

*Варианты ответа:*

- а) почетный гость;
- б) встречающий;
- в) водитель машины;
- г) не имеет значения.

3. Кто несет чемодан гостя?

*Варианты ответа:*

- а) сам гость;
- б) встречающий;
- в) водитель машины;
- г) не имеет значения.

4. Водитель открывает дверцы автомашины. Где следует посадить гостя?

*Варианты ответа:*

- а) рядом с водителем;
- б) на заднем сиденье справа по ходу движения;
- в) на заднем сиденье слева по ходу движения;
- г) на заднем сиденье посередине.

5. Машина подходит к гостинице. Кто входит в гостиницу первым?

*Варианты ответа:*

- а) встречающий;
- б) почетный гость;
- в) водитель;
- г) не имеет значения.

6. Каково поведение встречающего после регистрации? Идет ли он в номер с гостями?

*Варианты ответа:*

- а) должен идти;
- б) нет;
- в) не имеет значения.

7. Почетный гость подъезжает к ресторану на такси из гостиницы. Кто его встречает у входа?

*Варианты ответа:*

- а) глава фирмы с женой;
- б) секретарь главы фирмы;
- в) встречающий в аэропорту;
- г) сотрудники фирмы.

8. Обед состоится в огромном зале с прямоугольным столом посередине. Где будет располагаться почетное место?

*Варианты ответа:*

- а) у входной двери;
- б) у стены, слева от двери;
- в) у стены, справа от двери;
- г) напротив входной двери.

9. На обеде хозяин и хозяйка заняли места в середине прямоугольного стола друг против друга. Где в этом случае будет почетное место?

*Варианты ответа:*

- а) справа от хозяина;
- б) справа от хозяйки;
- в) слева от хозяина;
- г) слева от хозяйки.

10. Обед подходит к концу. Кто первым встает из-за стола?

*Варианты ответа:*

- а) хозяйка;
- б) хозяин;
- в) почетный гость;
- г) другие гости.

***Ключ к тесту***

Проверьте, согласуются ли ваши ответы с нормами делового этикета. Правильные ответы:

1в. Сотрудник фирмы. И до встречи с главой фирмы сотрудник фирмы будет выступать в роли хозяина, отсюда – все последующие его действия.

2б. Встречающий (сотрудник фирмы).

3б. Встречающий (сотрудник фирмы).

4б. На заднем сиденье, справа по ходу движения (самое безопасное место).

5а. Встречающий (сотрудник фирмы).

6а. Должен. Радивый хозяин должен позаботиться об удобстве и порядке в номере, чтобы в случае выявления каких-либо недостатков принять меры.

7а. Глава фирмы с женой у входа в зал.

8г. Напротив входной двери. В том случае, когда это невозможно, следует учесть следующее: почетного гостя нужно посадить так, чтобы он видел входящего в зал и у него не было хождения за спиной (если это возможно).

9б. Справа от хозяйки. Если на обеде нет хозяйки, то почетное место будет справа от хозяина (следующее – слева от хозяйки, далее – слева от хозяина и т. д.).

10а. Хозяйка. Это своеобразное разрешение гостям выходить из-за стола, если кто-то хочет это сделать.

## ***ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ***

1. Понятие «делопроизводство». Место, роль и функции документов в управлении.
2. Классификация документов.
3. Унификация и стандартизация управленческой документации.
4. Организационные формы делопроизводства.
5. Ответственность руководителей за организацию и ведение делопроизводства.
6. Прием и обработка входящих документов.
7. Порядок работы с исходящими и внутренними документами.
8. Рассмотрение и исполнение документов.
9. Организация контроля исполнения документов.
10. Номенклатура дел, порядок ее разработки и утверждения.
11. Правила формирования и оформления дел.
12. Хранение документов. Подготовка документов к временному хранению.
13. Экспертиза ценности документов. Подготовка документов к сдаче в архив.
14. Ведение делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.
15. Документы по личному составу и правила их оформления.
16. Виды бланков документов.
17. Реквизиты документов, их расположение и правила оформления.
18. Оформление документов с использованием технических средств.
19. Организационные документы, правила их оформления.
20. Распорядительные документы, правила их оформления.
21. Справочно-информационные документы (протоколы, акты), правила их оформления.
22. Справочно-информационные документы (докладная и объяснительная записки, справки), правила их оформления.
23. Справочно-информационные документы (телеграммы, телефонограммы, доверенности), правила их оформления.
24. Деловые письма, правила их оформления.
25. Организация работы ведомственного архива.
26. Понятие этики делового общения. Этические нормы и принципы.
27. Деловое общение: формы и компоненты.
28. Деловая беседа, порядок ее подготовки и проведения.
29. Прием посетителей и общение с ними.
30. Ведение делового телефонного разговора, основные правила и рекомендации.

31. Деловое выступление: важнейшие требования, структура и речевой этикет.
32. Цель и назначение деловых совещаний и собраний. Классификация деловых совещаний.
33. Организация и проведение собраний.
34. Организация и проведение совещаний.
35. Перечень необходимых условий для успешного проведения собраний, совещаний.
36. Подготовка и проведение деловых переговоров.
37. Методы и тактические приемы ведения переговоров.
38. Особенности ведения переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях.
39. Анализ итогов переговоров.
40. Некоторые правила по достижению успеха по ведению переговоров.
41. Организация и проведение презентаций.
42. Общение с прессой.
43. Роль деловых приемов в развитии деловых отношений. Виды приемов.
44. Организация приемов.
45. Одежда на приемах и презентациях.
46. Визитные карточки, их назначение и функции. Виды визитных карточек, требования к оформлению.
47. Одежда и внешний облик делового человека.
48. Назначение подарков в современной деловой практике. Правила этикета, действующие при вручении и получении подарков.
49. Национальные особенности отдельных стран мира в деловом общении.
50. Этикет на официальных мероприятиях. Правила знакомства, приветствия и прощания.

## ГЛОССАРИЙ

**Адресат** – получатель документа.

**Адресант** – отправитель документа.

**Акт** – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.

**Анкета** – документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов (или ответы) на них.

**Аннотация** – краткое изложение содержания (характеристика) произведения.

**Ассоциация** – объединение лиц или учреждений, организаций; группа, сочетание, соединение чего-либо.

**Ассоциация делового сотрудничества** – хозяйственные общественные организации по содействию, развитию и координации внешнеэкономических связей предприятий, объединений и организаций

с партнерами из отдельных зарубежных стран или групп стран.

**Аудиенция** – официальный прием у лица, занимающего высокий пост.

**Бланк** – белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией (например, анкетные бланки).

**Ведомость** – перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (платежная, оборотная ведомости и др.).

**Виза** – подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

**Внутренний документ** – документ, предназначенный для использования тем учреждением, в котором он создан.

**Входящий документ** – документ, поступивший в учреждение.

**Входящий номер документа** – регистрационный номер документа, представляемый адресатом.

**Выписка** – копия части текстового документа.

**Гарантийное письмо** – письмо, выражающее гарантию.

**Гарантия** – ручательство, условие, обеспечивающее что-либо.

**График** – текстовый документ, отражающий, как правило, план работы с точными показателями норм и времени выполнения.

**Гриф** – пометка, указывающая на особый характер или особый способ пересылки деловой корреспонденции («секретно», «срочно», «не подлежит оглашению», «лично»).

**Дата** – число, месяц, год составления или подписания документа,

указанные арабскими цифрами.

**Дело** – единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку.

**Деловое письмо** – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстоянии между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

**Делопроизводство** – ведение канцелярских дел, совокупность работ по документированию управленческой деятельности учреждений и организации документов в них.

**Депонирование документов** – установленный порядок их хранения в справочно-информационном фонде.

**Директивный документ** – документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов.

**Доверенность** – документ, дающий полномочия его представителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

**Договор** – документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

**Договорное письмо** – один из видов сопроводительного письма, указывающего на факт отправки договора.

**Докладная записка** – документ, адресованный руководству, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

**Документ** – единство информации и ее материального носителя.

**Документооборот** – 1) движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; 2) количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

**Досье** – документы, относящиеся к какому-нибудь делу.

**Дубликат** – экземпляр документа, составляемый взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

**Записка** – краткое изложение какого-либо вопроса или пояснение содержания какого-либо документа, факта, события (например, служебная, памятная, докладная, объяснительная записки).

**Заявка на участие в торгах** – официальное заявление фирмы о намерении участвовать в торгах.

**Заявление** – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу (например, о приеме на работу, предоставлении отпуска и т. д.).

**Извещение** – документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и предлагающий при-



нять в нем участие.

**Индексы** – условные обозначения, присваиваемые документам в процессе учета (регистрации) и исполнения.

**Индекс дела** – порядковый номер дела по номенклатуре и условное обозначение структурной части учреждения, проставляемые на обложке дела.

**Инициативный документ** – документ, послуживший началом рассмотрения определенного вопроса.

**Исходящий документ** – документ, отправленный из учреждения.

**Исходящий номер документа** – регистрационный номер документа, проставленный отправителем.

**Картотека по личному составу** – каталог документальных материалов, содержащих сведения о трудовом стаже, образовании, заработной плате, службе в армии, социальном положении отдельных лиц.

**Квота** – доля, часть, норма чего-либо допускаемого.

**Коммерческая тайна предприятия** – не являющиеся государственными секретами сведения, связанные с производством, технологической информацией, управлением, финансами и другой деятельностью предприятия, разглашение (передача, утечка) которых может нанести ущерб его интересам.

**Контракт** – договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

**Корреспондент** – учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.

**Лицензия** – разрешение на использование другим лицом или организацией изобретения, технологии, технических знаний и производственного опыта, секретов производства торговой марки, необходимой для производства коммерческой и иной информации в течение определенного срока за обусловленное вознаграждение.

**Лицензия бесплатная** – лицензия на использование ноу-хау без патента на изобретение.

**Лицензия исключительная** предусматривает монопольное право лицензиата использовать изобретение, технологию и отказ лицензиара от самостоятельного использования запатентованных изобретений или ноу-хау и их продажи на оговоренной территории.

**Лицензия неисключительная** оставляет лицензиару возможность предоставлять лицензию на данную технологию и другим лицензиатам на данной территории.

**Лицензия патентная** – лицензия на передачу права использования патента без соответствующего ноу-хау.

**Лицензия полная** предоставляет лицензиату исключительное пра-

во на использование патента или ноу-хау в течение срока действия соглашения и отказ лицензиара от самостоятельного использования предмета лицензии в течение этого срока.

**Личное дело** – дело, включающее документы о каком-либо лице (о биографии, образовании, трудовой или общественной деятельности).

**Наем** – предоставление одной стороной (наймодателем) другой стороне (нанимателю) имущества во временное пользование за определенную плату.

**Накладная** – документ, где оформляются прием и отправка груза, перемещение или отпуск материальных ценностей.

**Наряд** – документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, учете выработки и расчет причитающейся им заработной платы.

**Номенклатура** – перечень наименований.

**Номенклатура дел** – систематизированный перечень или список наименований дел, заводимых в делопроизводстве учреждения или его структурного подразделения с указанием сроков хранения.

**Нормативные документы** – документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

**Нормативы** – документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т. д.).

**Нормы** – документ, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (нормы выработки, нормы выдачи чего-либо).

**Ноу-хау** – технические знания и практический опыт технического, коммерческого, управленческого, финансового и иного характера, которые представляют коммерческую ценность, применимы в производстве и профессиональной практике, не обеспечены патентной защитой.

**Объяснительная записка** – 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта); 2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

**Облигация** – разновидность ценных бумаг, выпускаемых государством и акционерными компаниями как долговое обязательство при выпуске внутреннего займа.

**Обмен** – акт получения от какого-либо желаемого объекта с предложением чего-либо взамен.

**Ограничительная деловая практика** – действие или поведение предприятий или объединений, приводящие к приобретению ими господствующего положения на рынке и злоупотреблению этим по-

ложением.

**Опись** – юридически оформленный перечень документов.

**Оппонент** – лицо, выступающее с критикой доклада; противник в споре.

**Отчет** – документ, содержащий сведения о подготовке, проведении и итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, представляемый вышестоящему учреждению или должностному лицу.

**Офис** – контора, канцелярия, служба.

**Письмо** – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

**Письмо-извещение** – письмо, в котором что-либо сообщается или утверждается. Обычно письма-извещения являются ответом на запрос и начинаются со следующих слов: «сообщаем (извещаем)», «доводим до Вашего сведения», «ставим Вас в известность».

**Письмо информационное** – письмо, своевременно информирующее другое предприятие или заинтересованное лицо о свершившемся факте. Для такого письма бывает достаточно подписи референта или секретаря.

**Письмо-напоминание** – письмо, в котором вторично содержится информация о каком-либо факте. Такое письмо приближается к телеграмме.

**Письмо-подтверждение** – письмо, подтверждающее факт отправки документа, состоявшийся ранее разговор и т. д.

**Письмо-приглашение** – письмо, адресованное конкретному лицу или нескольким лицам.

**Повестка** – официальное сообщение частному лицу с предложением явиться куда-либо или учреждению – выслать своего представителя.

**Подлинник документа** – документ официального происхождения в окончательной редакции, удостоверенный соответствующим образом; рукопись.

**Подпись документа** – подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая подлинность или заверяющая копию документа.

**Положение** – 1) правовой акт, устанавливающий основные правила организации и деятельности государственных органов, структурных подразделений органа, а также нижестоящих учреждений, организаций и предприятий; 2) свод правил, регулирующих определенную отрасль государственного управления, политической, общественной,

культурной или хозяйственной жизни.

**Предложение** – письменное заявление от имени предприятия, адресованное другому предприятию о готовности заключить с ним договор на определенных условиях.

**Представление** – документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении личного состава, а также рекомендацию определенных действий и мероприятий по вопросам деятельности учреждения.

**Претензионное письмо** – письмо, отправляемое виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договора и разного рода обязательств.

**Пресс-релиз** – используемое для рекламы краткое сообщение о деятельности фирмы.

**Приказ** – 1) правовой акт, издаваемый руководителем органа управления (его структурного подразделения), действующим на основе единоначалия в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности; 2) документ, выдаваемый органами государственного и ведомственного арбитража на обязательное исполнение его решения.

**Приказание** – документ, издаваемый в воинских и некоторых других учреждениях от имени командира (начальника).

**Программа** – документ, излагающий основные направления работы учреждения или предприятия на определенный период времени (производственная программа) либо этапы и сроки осуществления крупных работ, испытаний.

**Проект документа** – предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

**Протокол** – документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

**Расписание** – объявление о времени, месте и последовательности совершения чего-либо.

**Распорядительные документы** – документы, в которых фиксируется решение в учреждении административных и организационных вопросов.

**Распоряжение** – правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом, коллегиального органа управления в целях разрешения оперативных вопросов (как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан);

приказание.

**Регистрационная карточка** – карточка, предназначенная для регистрации документов в делопроизводстве учреждения.

**Регистрационный номер документа** – порядковый номер, присваиваемый входящему или исходящему документу при его регистрации, являющийся частью делопроизводственного индекса или заменяющий его.

**Регистрационный штамп** – штамп, содержащий информацию о названии учреждения, дате регистрации, регистрационном индексе.

**Регистрация документов** – запись в учетных формах (журналах, карточках и т. п.) кратких сведений о документе и проставление на документе делопроизводственного индекса и даты регистрации.

**Резолюция** – решение, принятое совещанием, съездом, конференцией по обсуждаемому вопросу.

**Резолюция на документе** – письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

**Реквизиты** – обязательные элементы служебного документа.

**Реквизит документа** – обязательный информационный элемент (автор, дата и др.), присущий тому или иному виду письменного документа.

**Рекламационное письмо** – заявление об обнаружении недостачи, дефектов в полученной продукции или выполненной работе.

**Ремарка** – замечание, пометка.

**Реферат** – краткое письменное изложение первоисточника.

**Решение** – 1) правовой акт, принимаемый исполкомами местных Советов народных депутатов в коллегиальном порядке в целях разрешения наиболее важных вопросов их компетенции; решениями именуются также совместные акты, издаваемые несколькими неоднородными органами (коллегиальными и действующими на основе единоначалия, государственными органами и общественными организациями и т. д.); 2) документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела в суде или спорного вопроса в арбитраже; 3) резолюция собраний, совещаний и т. д.

**Сделка** – действия, направленные на установление гражданских прав и обязанностей, а также на их изменение и прекращение. Предметом сделки могут являться разнообразные товары и услуги.

**Система документирования** – принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

**Служебная записка** – записка о выполнении какой-либо работы,

направляемая должностным лицом другому должностному лицу.

**Сопроводительное письмо** – письмо, указывающее на факт отправки приложенных к письму документов и других материальных ценностей.

**Справка** – 1) документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий; 2) документ, подтверждающий факты биографического или служебного характера.

**Стандарт** – документ, устанавливающий единые нормы и требования к продукции, документам, обязательные к применению в той или иной отрасли народного хозяйства.

**Стенограмма** – дословная запись докладов, речей и других выступлений на собраниях, совещаниях и заседаниях коллегиальных органов, осуществленная методом стенографии.

**Тезисы** – краткое изложение текста документа или выступления.

**Телеграмма** – обобщенное название различных по содержанию документов, переданных по телеграфу.

**Торговый знак** – тип обозначения товарной марки, когда фирменное имя, фирменный знак, товарный образ или их сочетание защищены юридически. В тех случаях, когда он используется, зарегистрированный товарный знак сопровождается буквой «R» в круге.

**Торговый образ** – персонифицированная товарная марка.

**Указание** – правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного органа и вышестоящих органов управления.

**Ультиматум** – дипломатическая нота, содержащая категорическое требование, неисполнение которого грозит разрывом дипломатических отношений и применением силы; требование, сопровождаемое какой-либо угрозой.

**Условия контракта** – согласованные сторонами и зафиксированные в контракте предмет сделки, характеристики товара, цена, сроки исполнения обязательства, а также взаимные права и обязанности сторон.

**Факсимиле** – 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи (текста), сделанного от руки; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе.

**Фирменный знак** – тип обозначения товарной марки, который определяется символом, рисунком, отличительным цветом или обо-

значением продукции.

**Фирменное имя** – тип обозначения товарной марки, который определяется словом, буквой, группой слов или букв.

**Формуляр документа** – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, разновидность, дата, заголовок, содержание и т. п.).

**Циркулярное письмо** – письмо, направленное из одного источника по нескольким адресам.

**Экспедиция** – специальный аппарат учреждения при приемке документов.

**Юридическое лицо** – учреждение, предприятие, организация, выступающие в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.

## ***СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ***

1. **Володько, О. М.** Имидж менеджера : учеб. пособие для вузов / О. М. Володько. – Минск : Амалфея, 2008. – 312 с.
2. **Давыдова, Э. Н.** Делопроизводство : учебно-практ. рук. / Э. Н. Давыдова, А. Е. Рыбаков. – Минск : ТетраСистемс, 2005. – 288 с.
3. **Делопроизводство** и деловые отношения : учеб. пособие / Н. В. Бонцевич [и др.] ; под ред. Б. И. Врублевского. – Гомель : ЦНТУ «Развитие», 2008. – 184 с.
4. **Левченко, Е. А.** Этика и психология деловых отношений : учеб. пособие / Е. А. Левченко, Л. К. Климович. – Гомель : Бел. агентство научно-технической и деловой информ., 1997.
5. **Мишина, Л. А.** Документация. Делопроизводство / Л. А. Мишина. – Минск : Амалфея, 2008. – 452 с.
6. **Паневчик, В. В.** Делопроизводство : учеб. пособие для вузов / В. В. Паневчик. – Минск : Выш. шк., 2003. – 348 с.
7. **Хвалей, М. К.** Делопроизводство и деловая (торговая) корреспонденция : учеб. пособие для вузов / М. К. Хвалей. – Минск : БГЭУ, 2002. – 253 с.

### ***Дополнительная***

8. **Об упорядочении** изготовления и использования бланков документов с изображением Государственного герба Республики Беларусь : Указ Президента Республики Беларусь от 28 июля 2000 г. № 357 (с изм. и доп.) // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 157, 1/5906.
9. **Об электронном** документе : Закон Респ. Беларусь от 10 янв. 2000 г. № 357-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2000. – № 7, 2/132.
10. **О национальном** архивном фонде и архивах в Республике Беларусь : Закон Респ. Беларусь от 6 окт. 1994 г. № 3277-ХІІ (в ред. Закона Респ. Беларусь от 6 янв. 1999 г. № 236-3) // Ведомости Нац. собр. Респ. Беларусь. – 1999. – № 5–6.



11. **Об информатизации** : Закон Республики Беларусь от 6 сент. 1995 г. № 3850-ХІІ // Ведомости Верхов. Совета Респ. Беларусь. – 1995. – № 33.

12. **Об обращениях** граждан : Закон Респ. Беларусь от 6 июня 1996 г. № 407-ХІІІ (в ред. Закона Респ. Беларусь от 1 нояб. 2004 г. № 340-3) // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 189, 2/1089.

13. **Положение** о порядке изготовления и использования бланков документов с изображением Государственного герба Республики Беларусь : утв. постановлением Совета Министров Респ. Беларусь от 31 июля 2000 г. № 1172 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2000. – № 75, 5/3742.

14. **Типовое** положение об архиве электронных документов в организации : утв. постановлением Государственного комитета по архивам и делопроизводству Респ. Беларусь от 29 апр. 2004 г. № 5 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 76, 8/10967.

15. **Инструкция** о порядке формирования, ведения и хранения личных дел работников : утв. постановлением Государственного комитета по архивам и делопроизводству Респ. Беларусь от 26 марта 2004 г. № 2 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 58, 8/10795.

16. **Альбом** форм организационно-распорядительных документов / Э. Н. Давыдова [и др.]. – 4-е изд., перераб. – Минск : БелНИИДАД, 2006. – 144 с.

17. **Барышева, А. Д.** Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие для ссузов / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. – М. : Альфа-М, 2006. – 256 с.

18. **Басаков, М. И.** Делопроизводство (документационное обеспечение управления организацией на основе ГОСТ Р 6.30-2003): 100 экзампонационных ответов / М. И. Басаков. – М. : МарТ, 2004. – 336 с.

19. **Беляев, Б. М.** Организация электронного документооборота в системе менеджмента качества // Сертификация. – 2003. – № 3. – С. 22–26.

20. **Березина, Н. М.** Кадровое делопроизводство / Н. М. Березина, М. М. Бахарева. – СПб. : Питер, 2008. – 224 с.

21. **Вечер, Л. С.** Секреты делового общения / Л. С. Вечер. – Минск : Выш. школа, 1996.

22. **Джей, Э.** Эффективная презентация : [пер. с англ.] / Э. Джей. – Минск : Амалфея, 1996.

23. **Кабушкин, Н. И.** Основы менеджмента : учеб. / Н. И. Кабушкин. – Минск : Новое знание, 2004. – 336 с.

24. **Кузин, Ф. А.** Культура делового общения : пособие для бизнесменов / Ф. А. Кузин. – М. : Ось-89, 1997.

25. **Кузин, Ф. А.** Имидж бизнесмена : пособие / Ф. А. Кузин. – М. : Ось-89, 1996.

26. **Кузнецов, И. Н.** Деловое письмо : учебно-справ. пособие / И. Н. Кузнецов. – М. : Дашков и К<sup>о</sup>, 2007. – 196 с.

27. **Кузнецов, И. Н.** Делопроизводство : учебно-справ. пособие / И. Н. Кузнецов. – М. : Дашков и К<sup>о</sup>, 2007. – 520 с.

28. **Левченко, Е. А.** Как проводить переговоры : практ. рук. / Е. А. Левченко. – Гомель : БелАНТДИ, 1995.

29. **Методические** указания по практическому применению СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» / авт.-разраб. : Э. Н. Давыдова, Н. А. Компле, А. Е. Рыбаков. – Минск : БелНИИДАД, 2005. – 68 с.

30. **Мишаткина, Т. В.** Этика : экспресс-курс / Т. В. Мишаткина. – Минск : Новое знание, 2006. – 192 с.

31. **Носевич, В.** Перспективы автоматизации ДОУ в Республике Беларусь / В. Носевич // Банк. вестн. – 2004. – № 19 (июль). – С. 12–15.

32. **Охотников, А. В.** Документоведение и делопроизводство : учеб. пособие для вузов / А. В. Охотников, Е. А. Булавина. – М. : МарТ, 2004. – 288 с.

33. **Семенов, А. К.** Психология и этика менеджмента и бизнеса : учеб. пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – М. : Дашков и К<sup>о</sup>, 2008. – 276 с.

34. **Унифицированные** системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов : СТБ 6.38-2004. – Введ. 07.01.2005. – Минск, 2004.

35. **Томкович, Р. Р.** Электронные документы в коммерческой деятельности / Р. Р. Томкович // Право Беларуси. – 2004. – № 19 (май). – С. 46–53.

36. **Шеламова, Г. М.** Деловая культура и психология общения : учеб. для ссузов / Г. М. Шеламова. – М. : Акад., 2006. – 160 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

### Макет приказа по вопросам основной деятельности (с угловым расположением реквизитов)

Наименование организации

ПРИКАЗ

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту

#### *ТЕКСТ*

Текст констатирующей части приказа. Приводятся факты, послужившие основанием для издания приказа. Констатирующая часть может отсутствовать, если предписываемые действия не нуждаются в разъяснении. Распорядительная часть начинается словом ПРИКАЗЫВАЮ (пишется прописными буквами с новой строки от нулевого положения, после чего ставится двоеточие).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Полное наименование должности исполнителя, его инициалы, фамилия (в дательном падеже) или наименование структурного подразделения, предписываемое действие, выраженное глаголом в неопределенной форме, срок исполнения.

2. Полное наименование должности исполнителя, его инициалы, фамилия или наименование структурного подразделения. Если в пункте приказа несколько предписываемых действий, разных по характеру, то каждое из них выделяется в подпункт:

2.1. Предписываемое действие и срок исполнения.

2.2. То же.

3. Последний пункт приказа определяет контроль за исполнением приказа и имеет постоянную формулировку: «контроль за исполнением приказа возложить на ...». Указывается структурное подразделение или лицо, на которое возлагается контроль (наименование должности, инициалы, фамилия пишутся в винительном падеже).

Должность руководителя

Подпись

Инициалы, фамилия

Визы

**Макет выписки из приказа  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА

Дата №\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту

*ТЕКСТ*

В тексте повторяется вся констатирующая часть приказа, из которого делается выписка, с выпиской нужного пункта распорядительной части.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Верно

Секретарь

Дата

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет распоряжения  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

РАСПОРЯЖЕНИЕ

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту (краткое содержание,  
выраженное отглагольным существительным  
в предложном падеже)

*ТЕКСТ*

Текст констатирующей части распоряжения обычно начинается устойчивыми формулировками: «в соответствии ...», «в целях ...» и т. д.

Распорядительная часть может начинаться словом ОБЯЗЫВАЮ и двоеточием после него.

Если согласно действующему законодательству или нормативным актам исполнителя нельзя обязать выполнять действия, не входящие в обязанности по занимаемой должности (специальности), распорядительная часть начинается словом ПРЕДЛАГАЮ и двоеточием после него.

Текст каждого пункта излагается в повелительной форме и строится по схеме: действие (глагол в неопределенной форме) – исполнитель (полное наименование должности, инициалы, фамилия или наименование структурного подразделения) – срок исполнения.

В последнем пункте распоряжения определяется должностное лицо, на которое возлагается контроль за исполнением («контроль за исполнением распоряжения возложить на ...»).

Должность руководителя  
или одного из заместителей

Подпись

Инициалы, фамилия

Визы



**Макет указания  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

УКАЗАНИЕ

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту

---

(основание)

---

ОБЯЗЫВАЮ (ПРЕДЛАГАЮ):

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

---

Должность руководителя

Подпись

Инициалы, фамилия

Визы



**Макет постановления  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

Наименование органа управления

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту

**ТЕКСТ**

Текст констатирующей части постановления включает вступление (указывается причина издания документа), доказательство (излагаются основные факты), заключение (отмечается цель издания постановления) и заканчивается указанием органа управления.

Постановляющая часть начинается словом **ПОСТАНОВЛЯЕТ** (пишется прописными буквами с новой строки от нулевого положения, после чего ставится двоеточие).

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Полное наименование должности исполнителя, его инициалы, фамилия (в дательном падеже) или наименование структурного подразделения, предписываемое действие, выраженное глаголом в неопределенной форме, срок исполнения.

2. Полное наименование должности исполнителя, его инициалы, фамилия или наименование структурного подразделения. Если в пункте постановления несколько предписываемых действий, разных по характеру, то каждое из них выделяется в подпункт:

2.1. Предписываемое действие и срок исполнения.

2.2. То же.

3. Последний пункт постановления определяет контроль за исполнением постановления и имеет постоянную формулировку: «контроль за исполнением постановления возложить на ...». Указывается структурное подразделение или лицо, на которое возлагается контроль

(наименование должности, инициалы, фамилия пишутся в винительном падеже).

Должность руководителя  
органа управления

Подпись

Инициалы, фамилия

Члены органа управления:

Подпись

Инициалы, фамилия

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет положения о структурном подразделении  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации	УТВЕРЖДАЮ
ПОЛОЖЕНИЕ	Руководитель организации
Дата	Подпись
№ _____	Инициалы, фамилия
Место издания документа	Дата
О _____	
(наименование структурного подразделения)	

*Структура текста*

1. Общие положения.
2. Основные задачи.
3. Функции.
4. Права и обязанности.
5. Руководство.
6. Взаимоотношения. Связи.
7. Контроль, проверка и ревизия деятельности.
8. Реорганизация и ликвидация.

Должность руководителя структурного подразделения	Подпись	Инициалы, фамилия
--	---------	-------------------

Визы

С положением ознакомлены:	Подпись	Инициалы, фамилия
		Дата

	Подпись	Инициалы, фамилия
		Дата

**Макет должностной инструкции  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации	УТВЕРЖДАЮ
ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ	Руководитель организации
Дата	Подпись Инициалы, фамилия
№ _____	Дата
Место издания документа	

---

(наименование должности работника  
в дательном падеже)

*Структура текста*

1. Общие положения.
2. Функции.
3. Должностные обязанности.
4. Права.
5. Ответственность.
6. Взаимоотношения (связи по должности).

Должность руководителя структурного подразделения	Подпись	Инициалы, фамилия
--	---------	-------------------

Визы

С инструкцией ознакомлен	Подпись	Инициалы, фамилия
		Дата

**Макет правил внутреннего трудового распорядка  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации	УТВЕРЖДАЮ
ПРАВИЛА	Руководитель организации
Дата	Подпись Инициалы, фамилия
№ _____	Дата
Место издания документа	
внутреннего трудового распорядка	

*Структура текста*

1. Общие положения.
2. Порядок приема, перевода и увольнения работников.
3. Основные обязанности работников.
4. Основные обязанности нанимателя.
5. Рабочее время и его использование.
6. Поощрение за успехи в работе.
7. Взыскания за нарушение трудовой дисциплины.
8. Внутриобъектный режим.

Должность руководителя кадровой службы	Подпись	Инициалы, фамилия
---	---------	-------------------

Визы

СОГЛАСОВАНО

Протокол общего собрания  
работников организации

№ \_\_\_\_\_

(дата)

**Макет докладной записки  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование структурного подразделения

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту (краткое содержание, выраженное отглагольным существительным в предложном падеже)

Наименование должности руководителя организации (структурного подразделения) (с включением наименования организации в дательном падеже)  
Фамилия, инициалы

**ТЕКСТ**

Текст докладной записки не следует начинать словами «Довожу до Вашего сведения...».

Текст состоит из двух частей. В первой части излагаются факты, послужившие причиной для составления. Во второй части приводятся выводы и предложения о конкретных действиях.

Если сведения, приводимые в докладной записке, относятся к определенной дате или отрезку времени, то это время включается в заголовок (по состоянию на \_\_\_\_\_; за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_).

Приложение: текст приложения, если оно есть, оформляется в соответствии с СТБ 6.38-2004.

Должность работника

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет объяснительной записки  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование структурного  
подразделения

**ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту (краткое  
содержание, выраженное  
отглагольным существительным  
в предложном падеже)

*ТЕКСТ*

---

---

---

---

Должность работника

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет акта**  
**(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации	УТВЕРЖДАЮ
АКТ	Руководитель организации
Дата	Подпись
№ _____	Инициалы, фамилия
	Дата

Место издания документа

Заголовок к тексту (краткое содержание события или факта, выраженное отглагольным существительным)

Основание: распорядительный (нормативный) документ или устное указание, послужившее основанием для составления акта.

Составлен комиссией:

Председатель – должность; инициалы, фамилия.

Члены комиссии: должности; инициалы, фамилии.

Присутствовали: должности; инициалы, фамилии лиц, присутствующих при составлении акта.

**ТЕКСТ**

Текст констатирующей части акта включает описание проведенной работы, фиксацию установленных фактов. Могут содержаться выводы, заключения комиссии и конкретные предложения. Констатирующая часть может быть разделена на пункты.

Количество экземпляров акта определяется числом заинтересованных сторон или нормативными документами, регламентирующими составление актов.

Составлен в двух экземплярах:

1-й экз. – кому (куда);

2-й экз. – кому (куда).

Приложение (текст приложения, если оно есть, оформляется в соответствии с СТБ 6.38-2004).

Председатель комиссии	Подпись	Инициалы, фамилия
-----------------------	---------	-------------------



Члены комиссии:	Подпись	Инициалы, фамилия
	Подпись	Инициалы, фамилия
С актом ознакомлены:	Подпись	Инициалы, фамилия Дата
	Подпись	Инициалы, фамилия Дата

**Макет протокола  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

ПРОТОКОЛ

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Вид коллегиальной работы  
и наименование коллегиального органа

Председатель – фамилия, инициалы.

Секретарь – фамилия, инициалы.

Присутствовали: инициалы, фамилия членов коллегиального органа в алфавитном порядке через запятую (если количество членов коллегиального органа больше 15 чел., то указывается их общее количество и в скобках помечается, что регистрационный лист прилагается).

Повестка дня:

1. О чем слушается вопрос.

Доклад (отчет, сообщение, информация), наименование должности, инициалы, фамилия (в родительном падеже).

2. Далее как в п. 1.

1. СЛУШАЛИ:

Фамилия, инициалы – Краткая запись содержания доклада (отчета, сообщения, информации), изложенная в первом лице.

ВЫСТУПИЛИ:

Фамилия, инициалы – Краткая запись выступления, изложенного в первом лице (при необходимости после фамилии в скобках можно указать наименование должности).

Фамилия, инициалы – Краткое содержание выступления. Если текст выступления прилагается к протоколу, то указывают: «текст прилагается».

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1. Текст первого пункта постановления по первому вопросу излагается в неопределенной форме (возложить, поручить, предложить, организовать и т. д.).

Постановляющая часть протокола строится по схеме: действие – исполнитель – срок. Исполнителем могут быть организация, структурное подразделение или конкретное должностное лицо.

1.2. Текст второго пункта постановления по первому вопросу.

2. СЛУШАЛИ:

Текст второго вопроса повестки дня строится по аналогичной схеме: СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ.

Председатель	Подпись	Инициалы, фамилия
--------------	---------	-------------------

Секретарь	Подпись	Инициалы, фамилия
-----------	---------	-------------------

**Макет краткой формы протокола  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

ПРОТОКОЛ

Дата        № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Вид коллегиальной работы  
и наименование коллегиального органа

Председатель – фамилия, инициалы.

Секретарь – фамилия, инициалы.

Присутствовали: инициалы, фамилия членов коллегиального органа в алфавитном порядке через запятую (если количество членов коллегиального органа больше 15 чел., то указывается их общее количество и в скобках помечается, что регистрационный лист прилагается).

СЛУШАЛИ:

1. О чем слушается вопрос.
2. Далее как в п. 1.

РЕШИЛИ:

(излагаются принятые решения по всем рассмотренным вопросам)

1.1. \_\_\_\_\_

1.2. \_\_\_\_\_

2.1. \_\_\_\_\_

2.2. \_\_\_\_\_

Председатель

Подпись

Инициалы, фамилия

Секретарь

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет сокращенной формы протокола  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

ПРОТОКОЛ

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Вид коллегиальной работы  
и наименование коллегиального органа

Председатель – фамилия, инициалы.

Секретарь – фамилия, инициалы.

Присутствовали: инициалы, фамилия членов коллегиального органа в алфавитном порядке через запятую (если количество членов коллегиального органа больше 15 чел., то указывается их общее количество и в скобках помечается, что регистрационный лист прилагается).

Повестка дня:

1. О чем слушается вопрос.

Доклад (отчет, сообщение, информация); наименование должности; инициалы, фамилия докладчика (в родительном падеже).

В скобках указываются фамилии, инициалы лиц, выступивших по первому вопросу.

РЕШИЛИ:

(излагаются принятые решения по первому вопросу)

1.1. \_\_\_\_\_

1.2. \_\_\_\_\_

2. О чем слушается вопрос.

Доклад (отчет, сообщение, информация); наименование должности; инициалы, фамилия (в родительском падеже).

В скобках указываются фамилии, инициалы лиц, выступивших по второму вопросу.

РЕШИЛИ (излагаются принятые решения по второму вопросу):

2.1. \_\_\_\_\_

2.2. \_\_\_\_\_

Председатель

Подпись

Инициалы, фамилия

Секретарь

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет письма**

Государственный герб  
Республики Беларусь

Найменне  
вышэйстаячай арганізацыі  
Найменне арганізацыі  
Паштовы адрас  
(вуліца, дом, індэкс, горад)  
Камунікацыйныя даныя  
(тэлефон, факс)  
Камерцыйныя даныя  
(разліковы рахунак)

Наименование  
вышестоящей организации  
Наименование организации  
Почтовый адрес  
(улица, дом, индекс, город)  
Коммуникационные данные  
(телефон, факс)  
Коммерческие данные  
(расчетный счет)

Дата \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заголовок к тексту письма  
(краткое содержание, выраженное  
отглагольным существительным  
в предложном падеже)

Наименование должности  
(с включением наименования  
организации в дательном падеже)  
Фамилия, инициалы лица, кото-  
рому адресуется письмо

Почтовый адрес получателя

*ТЕКСТ*

---

---

---

---

Должность руководителя

Подпись

Инициалы, фамилия

Фамилия и номер телефона  
исполнителя

*Макет телеграммы*

ТЕЛЕГРАММА

СОВЕТСКАЯ 10 ГОМЕЛЬ

ЧАСТНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ МАЯК

ПЕТРОВУ

ПРОСИМ СООБЩИТЬ ДАННЫЕ СОСТОЯНИИ РЕАЛИЗАЦИИ

ПРОДУКЦИИ зпт ОСТАТКАХ зпт ОБЪЕМАХ ОТГРУЖЕННОЙ зпт

ТАКЖЕ ПОДЛЕЖАЩЕЙ ОТГРУЗКЕ ПРОДУКЦИИ зпт

НЕОПЛАЧЕННЫХ СЧЕТАХ тчк

ДИРЕКТОР ОБЩЕСТВА ИВАНОВ

---

04-07/4

ул. Садовая, 50, 101101, г. Минск

ОАО «Контакт»

Директор общества

09.02.2008

Печать

Подпись

Н. С. Иванов



**Макет телефонограммы  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

Адресат

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Передал (должность, фамилия,  
инициалы и номер телефона  
передавшего лица)

Принял (должность, фамилия,  
инициалы и номер телефона  
принявшего лица)

Время передачи

*Текст телефонограммы (до 50 слов)*

---

---

---

---

Должность лица,  
подписавшего телефонограмму

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет справки  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

Наименование организации,  
которой адресуется справка

СПРАВКА

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

*ТЕКСТ*

---

---

---

---

Руководитель организации

Подпись

Инициалы, фамилия

Печать

Главный бухгалтер

Подпись

Инициалы, фамилия

**Макет приказа по личному составу  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование организации

ПРИКАЗ

Дата № \_\_\_\_\_

Место издания документа

Заголовок к тексту

1. ПРИНЯТЬ:

ФАМИЛИЯ Имя Отчество на \_\_\_\_\_  
(наименование должности, разряд по ЕТС)

с \_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения) (дата)

по контракту на \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(срок) (оклад)

Основание: 1. Заявление (фамилия, инициалы).

2. Контракт от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.  
(дата)

2. ПЕРЕВЕСТИ:

ФАМИЛИЯ Имя Отчество, \_\_\_\_\_  
(наименование должности, разряд по ЕТС)

\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения)

на \_\_\_\_\_  
(наименование должности, разряд по ЕТС)

\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения)

с \_\_\_\_\_ по контракту на \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ в СВЯЗИ \_\_\_\_\_  
(дата) (срок) (оклад) (причина перевода)

Основание: 1. Заявление (фамилия, инициалы).

2. Контракт от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.  
(дата)

3. Докладная записка руководителя структурного  
подразделения, куда переводят (фамилия, инициалы).

3. УВОЛИТЬ:

ФАМИЛИЯ Имя Отчество, \_\_\_\_\_  
(наименование должности, разряд по ЕТС)

\_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения)

В СВЯЗИ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(дата увольнения)

\_\_\_\_\_  
(причина увольнения)

\_\_\_\_\_  
пункт, статья Трудового кодекса Республики Беларусь

Трудовой отпуск использован по \_\_\_\_\_.  
(дата)

Основание: заявление (фамилия, инициалы).

Должность руководителя  
организации

Подпись

Инициалы, фамилия

Визы

С приказом ознакомлены:

Подпись

Инициалы, фамилия  
Дата

Подпись

Инициалы, фамилия  
Дата

Подпись

Инициалы, фамилия  
Дата

**Макет заявления о переводе на другую работу  
(с угловым расположением реквизитов)**

Наименование структурного  
подразделения

Наименование должности,  
фамилия, инициалы руководителя  
организации

ЗАЯВЛЕНИЕ

Дата № \_\_\_\_\_

*Резолюция*

Прошу перевести меня на должность \_\_\_\_\_  
(наименование должности)

\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения)

с \_\_\_\_\_ в СВЯЗИ С \_\_\_\_\_  
(дата перевода) (причина перевода)

Должность работника

Подпись

Инициалы, фамилия

Визы

**Макет заявления о приеме на работу  
(с угловым расположением реквизитов)**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Дата № \_\_\_\_\_

Наименование должности,  
фамилия, инициалы руководителя  
организации

Фамилия, имя, отчество автора,  
его домашний адрес, телефон

*Резолюция*

Прошу принять меня на должность \_\_\_\_\_

(наименование должности)

\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения) (дата)

Подпись

Инициалы, фамилия

Визы

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Пояснительная записка.....	3
Примерный тематический план.....	4
Планы семинарских и практических занятий, вопросы для самоконтроля, темы рефератов, задания.....	5
1. Организация делопроизводства. Место делопроизводства в структуре управленческого труда.....	5
2. Технология работы с документами.....	6
2.1. Рациональная организация документооборота.....	6
2.2. Организация работы с документами, содержащими коммерческую тайну. Организация делопроизводства с обращениями граждан.....	8
2.3. Организация делопроизводства кадровой службы.....	9
2.4. Роль информационных технологий и организационной техники в документационном обеспечении управления.....	10
3. Документирование управленческой деятельности.....	11
3.1. Унификация и стандартизация управленческой документации. Оформление реквизитов организационно-распорядительных документов.....	11
3.2. Составление и оформление организационно-распорядительных документов.....	12
3.3. Составление и оформление информационно-справочных документов.....	16
3.4. Документирование трудовой деятельности.....	21
4. Понятие этики делового общения. Содержание и структура делового общения.....	24
5. Общение в бизнесе. Деловая беседа и выступление.....	40
6. Проведение деловых собраний и совещаний.....	46
7. Организация и проведение деловых переговоров.....	50
8. Организация и проведение презентаций.....	60
9. Общение с прессой и выступление по телевидению.....	61
10. Виды приемов и их организация.....	62
11. Деловая этика и этикет.....	69
Примерный перечень вопросов к экзамену.....	86
Глоссарий.....	88
Список рекомендуемой литературы.....	97
Приложения.....	101

Учебное издание

# **ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО И ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ**

## **Практикум**

**для студентов специальностей 1-26 02 02 «Менеджмент»,  
1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии»**

Авторы-составители:

**Анисимова** Наталья Витальевна  
**Ежель** Оксана Викторовна  
**Крюкова** Инна Владимировна  
**Кудрявцева** Татьяна Викторовна

Редактор Е. В. Седро  
Технический редактор И. А. Козлова  
Компьютерная верстка Л. Г. Макарова

Подписано в печать 11.07.13. Бумага типографская №1  
Формат 60 × 84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Гарнитура Таймс. Ризография.  
Усл. печ. л. 7,44. Уч.-изд. л. 7,12. Тираж 250 экз.  
Заказ №

Учреждение образования  
«Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации».  
246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.  
ЛИ № 02330/0494302 от 04.03.2009 г.

Отпечатано в учреждении образования  
«Белорусский торгово-экономический университет  
потребительской кооперации».  
246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.



**БЕЛКООПСОЮЗ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

---

Кафедра менеджмента

**ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО  
И ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ**

**Практикум**

**для студентов специальностей 1-26 02 02 «Менеджмент»,  
1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии»**

Гомель 2013