

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Методические рекомендации для
самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Б1.В.ДВ.02.02 Деловой этикет

Направление подготовки 06.03.01 Биология

Профиль образовательной программы Микробиология

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Организация самостоятельной работы.....	3
2. Методические рекомендации по подготовке к занятиям.....	4

1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Организационно-методические данные дисциплины

№ п.п.	Наименование темы	Общий объем часов по видам самостоятельной работы (из табл. 5.1 РПД)				
		подготовка курсового проекта (работы)	подготовка реферата/эссе	индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1.	Раздел 1. Этикет делового общения					9
1.1	Тема 1 Личность, культура, этика					2
1.2	Тема 2 Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных					1
1.3	Тема 3 Этикет составления корреспонденции					1
1.4	Тема 4 Подготовка и проведение деловых встреч					1
1.5	Тема 5 Этика телефонных переговоров					1
1.6	Тема 6 Национальные особенности делового общения					3
2.	Раздел 2 Имидж современного человека					3
2.1	Тема 7 Этикет деловой женщины					1
2.2	Тема 8 Этикетные правила в особых случаях					1
2.3	Тема 9 Внешность делового человека					1
	Итого					12

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

2.1 Семинар 1. Личность, культура, этика.

При рассмотрении первого вопроса необходимо дать определения понятиям «этикет», «этика», «профессиональная этика». Студент должен рассмотреть происхождение профессиональной этики.

При исследовании профессионализма как нравственной культуры личности студент должен отметить, что общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. И что в современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности.

Рассмотрение третьего вопроса следует начать с определения видов профессиональной этики и краткой их характеристики.

2.2. Семинар 2. Личность, культура, этика.

При исследовании вопроса о необходимых профессиональных, человеческих качествах студент должен кратко охарактеризовать суть этих качеств.

При рассмотрении второго вопроса необходимо рассмотреть моральной культуры личности, раскрыв содержание данного понятия. Особое внимание следует уделить структуре моральной культуры личности (культура этического мышления, культура чувств, культура поведения, этикет).

При изучении третьего вопроса необходимо дать характеристику моральной культуры руководителя. Студент должен отметить, что выделяют общие, конкретные и специфические нравственные качества руководителя, а также кратко их охарактеризовать. Кроме того, следует выделить и охарактеризовать следующие этические обязанности руководителей.

2.3. Семинар 3. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных.

При рассмотрении первого вопроса следует уделить изучению основных этических категорий. Студент должен показать их абстрактность и относительность.

Анализ второго вопроса об отношении руководителя и подчиненного требует рассмотрения нравственных эталонов и образцов поведения. Следует отметить, что при выборе формы распоряжения следует учитывать, прежде всего, два фактора:

- 1) ситуацию, наличие времени для нюансов;
- 2) личность подчиненного - кто перед вами, добросовестный и квалифицированный работник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу.

При рассмотрении третьего вопроса необходимо отметить, что в каждом виде услуг, оказываемых посетителям, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Но всегда надо помнить, что определяет отношения с посетителями самый главный принцип: посетитель - самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если посетителей много, то обычно стараются в первую очередь обслужить женщин и престарелых. Но в любом случае с посетителями надо быть хорошим психологом.

2.4. Семинар 4. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных.

При рассмотрении первого вопроса студент должен показать значение мер поощрения, а также раскрыть суть и меры поощрений, раскрыть особенности премиальной системы. Раскрыть типы показателей премирования.

Во втором вопросе студент должен раскрыть содержание правил внутреннего трудового распорядка традиционно включающего следующие разделы: 1) Общие положения (о действии правил); 2) Порядок приема и увольнения работников; 3) Основные права

и обязанности работников; 4) Основные права и обязанности работодателя (его представителей); 5) Рабочее время и режимы труда (начало и окончание рабочего дня; учет рабочего времени; сверхурочные работы; запрещенная деятельность в рабочее время); 6) Поощрения за успехи в работе (виды поощрений; процедура применения мер поощрения; поощрения за особые заслуги); 7) Ответственность за нарушения трудовой дисциплины (виды дисциплинарных взысканий; взыскание за прогул и другие наиболее значимые нарушения; процедура применения дисциплинарных взысканий).

2.5. Семинар 5. Этикет составления корреспонденции.

При рассмотрении первого вопроса следует рассмотреть следующие аспекты русского делового производства: приказное делопроизводство, коллежское делопроизводство, министерское делопроизводство, делопроизводство в советский период.

Рассмотрение второго вопроса следует отметить, что существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат различные классификационные признаки: функциональный признак, структурный, тематический, признак адресата, форма отправления, композиционные особенности.

2.6. Семинар 6. Этикет составления корреспонденции.

При рассмотрении первого вопроса студент должен рассказать об основных особенностях оформления стандартного письма.

При ответе на второй вопрос необходимо раскрыть основные особенности написания делового письма с указанием цели, особенностей текста письма и общие правила его написания.

Раскрывая третий вопрос, целесообразно указать на типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции.

2.7. Семинар 7. Подготовка и проведение деловых встреч.

При рассмотрении первого вопроса, студент должен отметить, что предметом деловой встречи является вопрос, проблемы, которые нужно рассмотреть во время встречи. Кроме встреч с целью решения деловых проблем проводятся также протокольные встречи, которые еще называют «визитами вежливости», поскольку они проводятся с целью личного знакомства или выявления внимания к партнеру по определенному поводу.

При исследовании второго вопроса следует показать, что место проведения встречи имеет важное значение для сторон переговорного процесса, ведь может стать важным аспектом эффективности встречи для одной или всех сторон переговоров. Существуют следующие варианты выбора места проведения деловых встреч: на своей территории, на территории партнера, на нейтральной территории и с помощью средств коммуникации (дистанционно).

Исследование третьего вопроса предполагает основные правила организации деловых встреч.

2.8. Семинар 8. Подготовка и проведение деловых встреч.

Первый вопрос предполагает рассмотрение основных правил и методов подготовки и организации приемов.

Исследование второго вопроса предполагает тот факт, что важным элементом делового протокола является организация встречи делегации. В первую очередь, необходимо правильно определить уровень встречающих. Встречать должен тот, кто приглашал, подписывал письмо с приглашением, но как исключение - один из его заместителей.

2.9. Семинар 9. Этика телефонных переговоров.

Рассмотрение первого вопроса будет иметь успех при наличии у студента представлений о том, что телефонное общение является важным фактором ведения деловых переговоров, так как это самый простой способ установления контакта; факсы и новые средства передачи информации, такие как телексы, телетайпы, лишь дополняют его. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на репутацию фирмы, организации, которую они представляют.

При рассмотрении второго вопроса необходимо отметить психологические особенности общения по телефону. Так же следует отметить, что при общении с клиентом по телефону очень важно учитывать тот факт, что характер речи является очень важным для эффективной продажи услуги.

Рассмотрению третьего вопроса будет способствовать обращение к основным этическим правилам телефонных переговоров.

2.10. Семинар 10. Этика телефонных переговоров

Рассмотрение первого вопроса будет иметь успех при наличии у студента знаний об основных правилах ведения телефонных переговоров. Студент должен раскрыть структуру телефонных переговоров.

Рассмотрение второго вопроса следует начать, с того, что студент должен указать основные ошибки в телефонных разговорах., и раскрыть основные правила избегания неловких ситуаций.

2.11. Семинар 11 Национальные особенности делового общения

В первом вопросе необходимо раскрыть понятие и сущность делового общения. Студент должен отметить следующее: общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

- Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
- Обсуждение интересующей проблемы;
- Решение проблемы.
- Завершение контакта (выход из него).

Служебные контакты должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела.

При рассмотрении второго вопроса необходимо раскрыть основные национальные стили делового общения. Студент должен отметить, что в каждой стране и у каждого народа существуют свои традиции и обычаи делового общения и деловой этики. Национальные особенности имеют значение в переговорном процессе, а степень их значимости различна в каждом конкретном случае. Национальные особенности влияют на деловые отношения не только при конфликте сторон.

2.12. Семинар 12. Национальные особенности делового общения.

При рассмотрении первого вопроса следует отметить, что американский стиль ведения переговоров отличается достаточно высоким профессионализмом. Кроме того, английский стиль ведения переговоров характеризуется тем, что английские партнеры вопросам подготовки уделяют очень мало времени. Они подходят к таким переговорам с большей долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и может быть найдено наилучшее решение.

Во втором вопросе внимание следует уделить исследованию французского стиля ведения коммерческих переговоров, который отличается тем, что французские коммерсанты стараются избегать официальных обсуждений конкретных вопросов «один на один». Кроме того, следует отметить, что немецкий стиль ведения коммерческих

переговоров в отличие от французского характеризуется большей сухостью и педантичностью. Кроме того, немецкие партнеры всегда очень расчетливы. Они вступают в переговоры только тогда, когда уверены в возможности нахождения решения.

При рассмотрении третьего вопроса следует обратить внимание на то, что особенности национальной японской культуры и системы воспитания оказывают влияние и на процесс ведения ими переговоров. Японский стиль делового общения характеризуется тем, что японские представители, когда им делают большие уступки, отвечают тем же. На любых переговорах с ними угрозы дают очень малую эффективность, хотя сами японцы на переговорах с более слабыми партнерами могут использовать угрозы как приём давления.

2.13. Семинар 13. Национальные особенности делового общения

1. Факторы, повлиявшие на формирование делового стиля в России.
2. Тенденции развития российского стиля делового общения

При рассмотрении первого вопроса следует проанализировать факторы, которые повлияли на формирование стиля делового общения в России такие как: построение командных взаимоотношений, создание дружеской атмосферы между сотрудниками, руководителем и подчиненными.

При рассмотрении второго вопроса, следует отметить, что российский стиль общения сейчас представляет весьма большой интерес для зарубежных партнёров, поскольку за последние годы контакты резко расширились во всех областях и будут расширяться в будущем. Также следует подчеркнуть, что по мнению американских бизнесменов, основная отличительная черта российского стиля ведения переговоров состоит в том, что мы сосредоточены в основном на общих целях и относительно мало внимания уделяем тому, как их можно достичь.

2.14. Семинар 14. Этикет деловой женщины.

При рассмотрении первого вопроса необходимо подчеркнуть, что сегодня большинство компаний, фирм и государственных учреждений внимательно относятся к внешнему виду своих сотрудников. Деловой стиль одежды стал неперенным дресс кодом, который должны соблюдать практически все, кто работает в офисе. Такой официальный стиль мало подвержен модным тенденциям, он достаточно консервативен и строг.

При рассмотрении второго вопроса следует отметить то, что деловой образ жизни диктует и свои правила в одежде: это строгий костюм, сдержанный макияж, аккуратная причёска, стильные, но неброские аксессуары. Студент должен рассказать о том, как должна выглядеть современная бизнес-леди, о соответствующих стилях офисной одежды для женщин и о многих других важных деталях.

2.15. Семинар 15. Этикет деловой женщины.

Рассмотрение первого вопроса следует начать с того, что деловой этикет четко регламентирует параметры в одежде, макияже и во внешнем виде вообще. Его требования очень продуманны и оправданы, к тому же они созданы прежде всего для удобства, чтобы ничто не отвлекало от рабочего процесса. Основная функция делового макияжа – визуально скрыть недостатки кожи и подчеркнуть выигрышные черты без выпячивания всего того, что при деловом общении является неуместным - женской привлекательности и соблазнительности.

При рассмотрении второго вопроса следует отметить, что грамотная организация рабочего места очень важна. Потому на рабочем месте должны быть только необходимые атрибуты. На столе могут оставаться лишь записная книжка и телефон.

2.16. Семинар 16. Этикетные правила в особых случаях.

При рассмотрении первого вопроса студент должен раскрыть суть современной деловой культуры и делового этикета. Общая теоретическая схема деловой культуры — это своеобразный "скелет", который в реальной жизни "обрастает плотью" социальных форм: традиций, правил, ритуалов, этикета, привычек, порожденных конкретной социокультурной ситуацией.

При исследовании второго вопроса следует отметить, что этикет официального вечера отличается большей строгостью правил, чем обычной неформальной встречи. Некоторые поступки, допустимые в кругу друзей, способны вызвать недоумение на официальном приеме.

При рассмотрении третьего вопроса следует рассмотреть основные правила поведения на торжественном приеме.

2.17. Семинар 17. Этикетные правила в особых случаях.

При рассмотрении первого вопроса отдельно стоит рассмотреть особенности этикета в особых случаях. К таким можно отнести рождение ребенка, крестины и такой грустный повод, как похороны.

При рассмотрении второго вопроса следует выделить шесть основных принципов делового застолья: пунктуальность, конфиденциальность, любезность, доброжелательность и приветливость, внимание к окружающим, внешний облик, грамотность.

2.18. Семинар 18. Внешность делового человека.

При рассмотрении первого вопроса, следует отметить, что внешний вид людей - это зеркальное отражение их внутренней, духовной сущности, уровня развития интеллектуальной, эстетической культуры и эстетического вкуса, глубинной способности «внутреннего Я» индивида, подобно художнику, творить собственный, неповторимый образ, искусно завершая то, что было предоставлено в его распоряжение биологической природой.

Рассмотрение второго вопроса следует начать с того, что внешний вид делового человека - многоуровневое образование, включающее в себя физическое тело, позы, жесты, мимику, прическу, украшения, манеры и т.д.

Исследование третьего вопроса следует начать с того, что костюм делового мужчины обязательно должен быть строгим, чтобы тем самым демонстрировать серьезное отношение человека к делу.

2.19. Семинар 19. Внешность делового человека.

При рассмотрении первого вопроса следует отметить, что дресс код может быть установлен по следующим критериям: религиозные каноны, различные сферы деятельности, например учащиеся, служащие, студенты, пребывание в общественных местах, таких как ночные клубы, казино, магазины, рестораны, дискотеки и пр., места проведения различного рода закрытых мероприятий, как то: костюмированный бал, маскарад, тематические вечера, общие социальные правила.

Рассмотрение второго вопроса следует начать с того, что следует с собой брать в командировку деловому человеку. Командировка — деловая поездка, обусловленная необходимостью решать определенные производственные вопросы, вести переговоры. Как правило, длится она от нескольких дней до недели. Реже сотрудников отправляют на месяц или больше, хотя и такое случается. При этом важно брать с собой только нужные, функциональные вещи, которые помогут во время поездки в быту и деловой активности.