

Федеральное агентство по образованию
Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники

Е.С. ГНЫРЯ

КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ, ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Учебно-методические материалы для студентов

дневного и заочного отделений

Специальность 040101

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

Томск 2007

Учебно-методические материалы разработаны по дисциплине «Культура поведения, деловой этикет» для студентов специальности 040101 «Социальная работа» дневной и заочной форм обучения. Цель издания – помочь студентам освоить основные нормы и правила современного этикета путем изучения дисциплины на лекциях и практических занятиях, выполнения курсовых и контрольных работ.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Тематическая программа курса (с приложением популярных тестов)	5
Планы практических занятий	6
Тема 1. Этикет: определение, происхождение, виды этикета	
Элементы этикета	
Тема 2. Из истории этикета	12
Тема 3. Деловой этикет. Этикет делового человека	15
Тема 4. Культура взаимоотношений на работе	22
Тема 5. Культура делового общения	27
Тема 6. Развлечения и бизнес	29
Тема 7. Этикет работы в компьютерных сетях и в дисплейном классе	35
Тема 8. Смена места работы и этикет	36
Тема 9. Современные принципы этикета	42
Тема 10. Культура поведения в особых случаях	44
Тема 11. Праздничный этикет, культура поведения на обрядах	46
Тема 12. Международный этикет	49
Тема 13. Застольный этикет на официальных мероприятиях	51
Темы контрольных работ для заочного обучения	54
Методические рекомендации по выполнению контрольных работ	56
Рейтинговая система оценки знаний студентов	56
Экзаменационные вопросы	57
Словарь терминов по культуре поведения и деловому этикету	59

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях культура поведения, деловой этикет приобретают особое значение. В основе разнообразных и многочисленных норм этикета сегодня лежит преемственность с нормами предшествующих культурных ценностей во всем многообразии национальных и общечеловеческих проявлений.

Соблюдение правил этикета позволяет чувствовать себя комфортно и уверенно в любых ситуациях повседневного делового общения. Знание делового этикета, правил хорошего тона, умение вести себя в обществе необходимы для формирования положительного имиджа молодого специалиста, для продвижения по тернистому пути карьеры. Деловой этикет – важнейшая сторона профессионального поведения делового человека.

Рост межгосударственных, межнациональных контактов, интенсификация личных и деловых отношений современного человека делают еще более актуальными знания национальных культур, особенностей их традиций.

В качестве основной литературы по всем темам курса предлагается следующая литература:

Гныря Е.С. Культура поведения, деловой этикет. / Учебное пособие. Томск: ТУСУР, 2002.

Гусев И.Е. Этикет от А до Я. – Минск: Харвест, 1999.

Кукушкин В.С. Деловой этикет. – М.: Изд. центр «Март», 2003.

Соловьев Э.Л. Современный этикет, деловой протокол – М.: Ось-89, 2000.

Школа этикета. / Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998.

Энциклопедия этикета. М.: Изд-во «Апрель», 2000.

ТЕМАТИЧЕСКАЯ ПРОГРАММА КУРСА

№ п/п	Темы лекций, практических занятий	Количество часов	
		Лекции	Семинары
1.	Этикет: определение, происхождение, виды этикета	2	2
2.	Из истории этикета	2	2
3.	Деловой этикет. Этикет делового человека	4	4
4.	Культура взаимоотношений на работе	2	2
5.	Культура делового общения	2	2
6.	Развлечения и бизнес	2	2
7.	Этикет работы в компьютерных сетях и в дисплейном классе	2	2
8.	Смена места работы и этикет	2	2
9.	Современные принципы этикета	2	2
10.	Культура поведения в особых случаях	–	2
11.	Праздничный этикет, культура поведения на обрядах	2	2
12.	Международный этикет	2	2
13.	Застольный этикет на официальных мероприятиях	2	2

ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

(с приложением популярных тестов по каждой теме)

Тема 1. Этикет: определение, происхождение, виды этикета.

Элементы этикета

Цель занятия – рассмотреть основные понятия, их происхождение, основные подсистемы этикета, усвоить содержание элементов этикета.

Вопросы

1. Происхождение, виды этикета.
2. Основные элементы этикета: приветствие, представление, обращение, рукопожатие, извинение, улыбка, поцелуи.
3. Деловой мир и этикет жестов.

Доклады

- Виды этикета, сущность и особенности.
- Почему необходимо владеть этикетом?
- Характеристика основных элементов этикета.

Литература

- Сабат Э.М. Бизнес – этикет. М., 1996. – С. 70-82.
- Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Фаир – Пресс. 2000. – С. 62-75.
- Кукушкин В.С. Деловой этикет. – М.: Изд. центр «Март», Ростов-на-Дону: Изд. центр «Март», 2003. – С. 74-98.
- Основы культуры поведения: Учебное пособие. / Сост. Т.А. Титова. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – С. 94-101; 126-134.
- Этикет от А до Я. / Сост. И.Е. Гусев. – Минск: Харвест, 1999. – С. 3-15.

Тест

1. Как вы думаете, мимика и жесты - это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) предательское проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, нежели у мужчин:
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и жесты, по вашему мнению, во всем мире означают одно и то же? Дайте три ответа:
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают головой;
 - в) когда морщат нос;
 - г) когда морщат лоб;
 - д) когда подмигивают;
 - е) когда улыбаются.
5. Какая часть тела, по вашему мнению, выразительнее всего?
 - а) ступни;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисти рук;
 - д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины, в которой отражается ваше изображение, на что вы в себе обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, как сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает:

- а) ему есть, что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у Вашего собеседника:

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он делает это потому, что:

- а) первый шаг всегда делает именно мужчина;
- б) женщина неосознанно дала понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужествен для того, чтобы рискнуть получить отказ.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды демонстрируют публике жесты, имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это искреннее выражение их собственного настроения.

15. Вы в одиночестве смотрите фильм ужасов. Что с вами происходит?

- а) смотрю совершенно спокойно;
- б) реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы изъясняетесь преимущественно:

- а) глазами;

- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот человек слишком ленив, чтобы регулярно бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Подсчет результатов:

- 1. а - 3, б - 4, в - 3;
- 2. а - 1, б - 3, в - 0, г - 0, д - 3;
- 3. -----
- 4. а - 4, б - 4, в - 3, г - 2, д - 4, е - 2;
- 5. -----
- 6. а - 0, б - 0, в - 1, г - 1, д - 0, е - 1;
- 7. -----
- 8. а - 1, б - 2, в - 3;
- 9. -----
- 10. а - 2, б - 1, в - 3;
- 11. -----
- 12. а - 1, б - 3, в - 3, г - 2, д - 0;
- 13. -----

14. а - 3, б - 1, в - 1;

15. -----

16. а - 3, б - 2, в - 2;

17. -----

18. а - 3, б - 2, в - 1;

19. -----

20. а - 3, б - 2, в - 1.

Результаты:

77 – 56 очков. У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» поспешны, и в этом кроется опасность ошибки. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться разбираться в людях.

55 – 34 очка. Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы плохо умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Развивайте интуицию и больше полагайтесь на нее.

33 – 11 очков. Вам очень трудно оценивать людей. Дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому должного значения. Тренируйте наблюдательность.

Тема 2. Из истории этикета

Цель работы – познакомиться с культурой поведения, этикетом в эпоху античности, с их особенностями в средневековье и более демократичными чертами в Новое время. Выделить в истории этикета России элементы как общечеловеческого, так и своеобразного, присущего русской культуре.

Вопросы

1. Из истории этикета
2. Этикет в эпоху античности;
3. Этикет в эпоху средневековья;
4. Этикет в Новое время.
5. История этикета в России.

Доклады

- Этикет в Древней Греции.
- Становление и развитие этикета в средневековой Франции.
- История этикета в России.

Литература

Гусев И.Е. Этикет от А до Я. – Минск: Харвест, 1999. – С. 24-132.

Кукушкин В.С. Деловой этикет. – М.: Изд. центр «Март», Ростов-на-Дону: Изд. центр «Март», 2003. – С. 6-12.

Кибанов А.Я. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. – М.: Инфа, 2002. – С. 80-92.

Основы культуры поведения: Учебное пособие. / Сост. Т.А. Титова. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – С. 17-31.

Улищенко О.Н. Этикет. – Харьков: Фашо, 1999. – С. 5-13.

Школа этикета. / Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. – С. 5-64.

Тест. Знаете ли вы правила хорошего тона?

Умеете ли общаться с людьми.

Как вы понимаете термин «вежливость»? Это далеко не праздный вопрос. Ведь от того, насколько мы вежливы, зависит и наше настроение, и наше счастье. Предлагаемый тест поможет вам не только оценить «меру» своей вежливости, но и понять, что хороший тон – дело кропотливого самовоспитания. Последний совет. Не кривите душой перед самим собой, не бойтесь сказать (или подумать) «не знаю», но и не принимайте результатов теста слишком близко к сердцу.

1. Должна ли дама вставать со стула, если ее знакомят с мужчиной почтенного возраста и положения (а), или она может познакомиться, не меняя своего положения (б)?

2. Вы вдруг забыли, как зовут вашу новую знакомую (знакомого). Должны ли вы напрямик попросить его (ее) напомнить вам свое имя (а), или его нужно выяснить окольными путями (б)?

3. Должен ли молодой человек при встрече с девушкой приподнимать головной убор, если на нем надет берет (а), или ему достаточно вынуть руки из карманов и сигарету изо рта (б)?

4. Нужно ли мужчине зимой при встрече со знакомым снимать варежку для рукопожатия, если он протягивает вам руку в перчатке (а), или можно поздороваться, не снимая ее (б)?

5. Может ли девушка на дискотеке сама пригласить молодого симпатичного кавалера (а), или ей следует ждать инициативы от своего потенциального партнера (б)?

6. Если девушка идет первый раз к молодому человеку, должна ли она брать с собой подругу (а), или она вполне может обойтись без нее (б)?

7. Может ли молодой человек пригласить девушку куда-нибудь

«посидеть», рассчитывая на финансовую поддержку с ее стороны (а), или ему необходимо повременить с приглашением до момента концентрации денежных знаков в собственном кармане (б)?

8. Должен ли хозяин дома вопреки своему вкусу, но по желанию приглашенной ставить в четвертый раз одну и ту же пластинку (а), или он может ненавязчиво порекомендовать ей познакомиться с другими мелодиями (б)?

9. Должен ли кавалер провожать девушку до дверей ее дома (а), или ему достаточно посадить ее в такси (б)?

Баллы: 1) а - 10, б - 5; 2) а - 5, б - 10; 3) а - 5, б - 10; 4) а - 10, б - 5; 5) а - 10, б - 5; 6) а - 10, б - 5; 7) а - 5, б - 10; 8) а - 10, б - 5; 9) а - 10, б - 5 10) а - 5, б - 10.

Ответ «Не знаю» во всех случаях приравнивается к нулю.

Если вы не набрали ни одного балла, то вам необходимо работать над собой. Правила поведения для женщин и мужчин значительно отличаются, поэтому и ответы не могут быть равнозначными

Результаты для женщин.

1. Если вы набрали от 5 до 50 баллов, то вы смелы, общительны, уверены в силе своей женской слабости, настойчивы и современны, порой даже слишком.

2. Если у вас от 50 до 80 баллов, то вы неплохо воспитаны, в меру старомодны, чаще полагаетесь на интуицию, чем на разум, с вами легко общаться и приятно проводить время.

3. Если вы набрали от 80 баллов и выше, то вы скромны, временами застенчивы, требовательны к кавалерам (иногда даже во вред себе), но вы знаете, чего вы хотите. Порой излишне вежливы, вплоть до чопорности.

Результаты для мужчин.

1. Если вы набрали от 5 до 50 баллов, то вы самоуверенны, иногда невнимательны, чрезмерно горды и склонны всегда добиваться своей цели.

2. Количество баллов от 50 до 80 свидетельствует о вашей

корректности, общительности, заботливости.

3. Если же вы набрали от 80 баллов и более, то вы вдумчивы, боитесь допустить ошибку, терпеливы, дорожите друзьями, но не очень быстро сходитесь с людьми.

Тема 3. Деловой этикет. Этикет делового человека

3.1. Деловой этикет

Цель занятия – проанализировать содержание делового этикета, причины повышенного внимания к этике бизнеса, понять, что соблюдение делового этикета является одним из важнейших условий обретения лидерства в бизнесе, почему не устаревает морально-этический кодекс российского предпринимательства начала XX века.

Вопросы

1. Общие понятия делового этикета, семь основных заповедей делового этикета.
2. Бизнес и мораль.
3. Этический кодекс управленца.

Доклады

- Роль этикета в деловой жизни.
- Сущность и виды делового этикета.
- Особенности этикета у разных народов.
- Особенности делового этикета социального работника.

Литература

Марченко В.П. Вверх и вниз по ступенькам. // ЭКО.– 2004. – № 11.

Рубинский Ю.Н., Шекшня С.В. Был ли Остап Бендер эффективным лидером? // ЭКО. – 2003. – № 4.

Соловьев Э.Л. Современный этикет, деловой протокол – М.:Ось-89, 2000. – С. 48-52; 117-121; 127-136.

Хилл Н. Думай и богатей. М., 1992.

Школа этикета. / Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. – С. 364-369.

Тест. Уровень мотивации достижений.

1. Думаю, что успех в жизни скорее зависит от случая, чем от расчета.
2. Если я лишусь любимого занятия, жизнь для меня потеряет всякий смысл.
3. В любом деле для меня важнее всего не его исполнение, а конечный результат.
4. Считаю, что люди больше страдают от неудач на работе, чем от плохих взаимоотношений с близкими.
5. По моему мнению, большинство людей живут далекими, а не близкими целями.
6. В жизни у меня было больше успеха, чем неудач.
7. Эмоциональные люди мне нравятся больше, чем деятельные.
8. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы.
9. Поглощенный мыслями об успехе, я могу забыть о мерах предосторожности.
10. Мои близкие считают меня ленивым.
11. Думаю, что в моих неудачах повинны скорее обстоятельства, чем я сам.
12. Терпения во мне больше, чем способностей.
13. Мои родители слишком строго контролировали меня.
14. Лень, а не сомнение в успехе вынуждает меня часто отказываться от своих намерений.

15. Думаю, что я уверенный в себе человек.
16. Ради успеха я могу рискнуть, даже если шансы не в мою пользу.
17. Я усердный человек.
18. Когда все идет гладко, моя энергия усиливается.
19. Если бы я был журналистом, то писал бы скорее об оригинальных изобретениях людей, происшествиях.
20. Мои близкие обычно не разделяют моих планов.
21. Мои требования к жизни ниже, чем у моих товарищей.
22. Мне кажется, что настойчивости во мне больше, чем возможностей.

Ключ к тесту.

Ответы «Да» на следующие вопросы: 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22.

Ответы «Нет» на следующие вопросы: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Каждый из ответов «Да» или «Нет», совпадающий с ключевым, оценивается в 1 балл, если ответ не совпадает с ключевым, балл не присваивается. Сравните ваши ответы с ключом теста и определите сумму баллов, затем просмотрите таблицу.

Уровень мотивации достижений.

Низкий

Средний

Высокий

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2–9	10	11	12	13	14	15	16	17	18–22

Если у вас высокий балл мотивации достижения, то при большой активности, упорстве и настойчивости вы сможете стать хорошим специалистом в любой профессии. Как правило, по мере достижения профессиональных успехов самооценка человека повышается, он становится более уверенным в своем стремлении к жизненному успеху.

При среднем уровне мотивации необходимо немного активизировать себя. Если хотите быть преуспевающим деловым человеком, работайте над собой, вырабатывайте в себе уверенность и целеустремленность.

В случае, когда полученные вами результаты соответствуют низкому уровню стремления к успеху, любая профессия окажется для вас трудной. Постарайтесь увлечься каким-нибудь делом. Чем больше интереса вы к нему проявите, тем больше шансов достичь успеха в любой области.

3.2. Этика делового человека

Цель занятия – дать представление о роли и значении формирования имиджа делового человека. Показать, какую роль играет одежда для создания имиджа, ибо респектабельная внешность, умение вести себя всегда сопутствуют удачной карьере. Знакомство с понятием имидж позволит понять, что оно (понятие) может быть применено не только к человеку, но и к организации, к вузу и даже стране.

Вопросы

1. Имидж делового человека.
2. Одежда как элемент имиджа.
3. Костюм делового мужчины.
4. Костюм деловой женщины.
5. Корпоративный имидж.

Доклады

- Этикет в сфере бизнеса.
- Взаимосвязь имиджа личности и этикета.
- По одежке встречают, но не всегда провожают.

Литература

Бизнес-этикет (дайджест). Сост. М.З. Этштейн.– Томск: Изд-во Том. ун-та, 2001. – С. 6-15.

Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Учебник. – М.: Инфа, 2002. – С. 274-297.

Сёстры Соринг. Необходимый имидж. Или как произвести нужное впечатление с помощью одежды. – М.: «Гном и Д», 2000.

Соловьев Э.Л. Современный этикет, деловой протокол.– М.:Ось–89, 2000. – С. 48-52, 117-121, 123-136.

Энциклопедия этикета. / Сост. О.И. Максименко. – М.: Изд-во «Апрель», 2000. – С. 283-295, 318.

Этикет от А до Я. / Сост. И.Е. Гусев. – Минск: Харвест, 1999. – С. 100-115, 117-120, 142-154, 193-245, 252-254.

Тест. Одежда – характер – судьба

1. Стараетесь ли вы к каждому сезону покупать себе обнову независимо от того, есть в этом необходимость или нет. Да – 2 очка, нет – 0 очков.

2. Ваши любимые ткани: однотонные (3), набивные (2), нет (0).

3. Ваши любимые узоры: цветы (7), горошек (5), полосы (3), геометрический рисунок (1), однотонные ткани (0).

4. Как вы оцениваете свой стиль? Классический (0), спортивный (3), модный (5), экстравагантный (7).

5. Хватает ли у вас мужества надеть слишком экстравагантную модель? Да (5), зависит от обстоятельств (3), нет (0).

6. Любите ли вы смелые сочетания цветов? Да (5), иногда (3), нет (0).

7. Что вам больше нравится? Спортивные блузы (3), английские костюмы (2), простые юбки (0).

8. Какой фасон шляпы считаете своим? С широкими полями (7), типа «тюрбан» (4), без полей (2), не носите шляпы (0).

9. Каким сумочкам отдаете предпочтение? Спортивным, на ремешке (4), «сундучкам» (3), «конвертам» (2), любим, которые в моде (0).

10. Любите ли туфли на каблуках? Да (3), нет (0).

11. Есть ли в вашем гардеробе хоть одна вещь, сделанная собственноручно? Да (3), нет (0).

12. Дома вы ходите: в длинной юбке (5), в джинсах, (3), донашиваете старые вещи (2).

13. Чему отдаете предпочтение? Бусам (7), кораллам (5), кулонам (3), простой цепочке (0).

Подсчитайте очки.

От 5 до 11 очков. Вы консерватор, цените покой и стабильность, придаете значение внешней форме общения с людьми, нелегко налаживаете новые контакты. Но в то же время, если уж завоеуете уважение, то надолго. Вы хорошая хозяйка, требовательная к детям, старательная на работе.

От 12 до 22 очков. Характер противоречий. Без особых оснований вы переходите от радости к грусти, от пессимизма к оптимизму. Любите жить в постоянном движении, часто меняете свои взгляды – это не всегда нравится окружающим. На работе – быстры, сообразительны, но часто бываете в апатии.

От 23 до 37 очков. Вы близки к золотой середине, вам легко с окружающими, а им с вами. Хорошо владеете собой, спокойны. Но если надо, способны на быструю реакцию. Вам удастся завоевывать доверие даже тех, кто поначалу относился к вам с неприязнью. С работой справляетесь хорошо. Ваш дом – спокойная пристань для друзей.

Больше 37 очков. Независимо от возраста, вы молоды душой. Легко загораетесь и легко гасните. Слишком впечатлительны. Не умеете скрывать своих чувств.

Тест. Верны ли утверждения?

1. Для встречи делегации в аэропорт или на вокзал обычно прибывает глава принимающей делегации в сопровождении 2-3-х человек.

2. Гостей, приезжающих на фирму по приглашению или для ознакомления с ее деятельностью, глава фирмы должен встретить, проводить и приветствовать на торжественном приеме. Остальное время гостями могут заниматься другие сотрудники фирмы.

3. Если представляют одного человека сразу несколькими, обычно громко называют его имя и фамилию, а представляемый отвечает легким поклоном всему обществу.

4. Хороший корпоративный подарок – дорогой подарок. Не стоит скупиться при его выборе, потому что чем дороже стоит подарок, тем он лучше.

5. Если на мероприятие мужчину приглашают с женой, то жене не посылают отдельного приглашения, указывая ее имя в приглашении для мужа.

6. На приглашение на официальные мероприятия следует ответить по телефону в течение 2-х дней.

7. Если вы принимаете у себя гостей, всегда спрашивайте согласия гостей и посетителей перед тем, как закурить.

8. Курить за столом можно во время перемены блюд.

9. Если в качестве автотранспорта используется личный автомобиль, и водитель – глава встречающей делегации, тогда самый почетный гость садится рядом с ним.

10. Если вы посылаете кому-либо свою визитную карточку с какой-нибудь надписью (например «с благодарностью»), всегда ли нужно проставлять на карточке дату?

Если вы ответили «да» на вопросы 1, 2, 3, 5, 7, 9 и «нет» на вопросы 4, 6, 8, 10 – вас можно поздравить! Вы, действительно, обладаете разносторонними знаниями в области делового протокола.

Тема 4. Культура взаимоотношений на работе

Цель занятия – проанализировать животрепещущую проблему делового этикета: поведение мужчин и женщин в рабочей обстановке. Познакомиться с правилами общения сотрудников, руководителя и подчиненного, с характеристикой этического кодекса управленца. Рассмотреть неординарные ситуации, когда дружба на работе перерастает в служебный роман.

Вопросы

1. Взаимоотношения между сотрудниками.
2. Общение руководителя и подчиненного.
3. Этический кодекс руководителя.
4. Поведение на рабочем месте.

Доклады

- Поведение с коллегами и подчиненными на службе.
- Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
- Что такое авторитет руководителя?
- О культуре взаимоотношений.

Литература

Берг А. Стиль мужской и женский // Служба кадров. – 2004. – № 3.
Бизнес-этикет (дайджест). Сост. М.З. Этштейн.– Томск: Изд-во Том. ун-та, 2001. – С. 19-24.

Николаева Е.И. Время менять стереотипы (женщина и мужчина в эволюции вида). // ЭКО. – 2003. – № 9.

Основы культуры поведения: Учебное пособие. / Сост. Т.А. Титова. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – С. 141-151.

Сабат Э.М. Бизнес – этикет. М., 1996. – С. 225-235.

Современная энциклопедия.– Минск, 1999. – С. 149-157.

Соловьев Э. Л. Современный этикет, деловой протокол. – М.:Ось–89, 2000. – С. 80-81.

Тест. Можно ли вас назвать душой общества

Вообще-то каждый из нас, наверное, более или менее точно и сам может ответить на этот вопрос, и все же никогда не вредно сопоставить собственное представление с объективными данными психологии. Попробуйте ответить на вопросы этого теста. Главное условие: отвечайте не задумываясь, выбирая тот вариант ответа, который понравился вам с первого взгляда.

1. Любите ли вы большие и веселые компании?

- а) да – 8;
- б) иногда – 5;
- в) нет – 2,

2. Придя в гости или на вечеринку, предпочитаете ли вы оставаться в тени?

- а) да – 2;
- б) в зависимости от того, нравится ли мне собравшаяся компания – 5;
- в) нет, я всегда люблю быть в центре внимания – 8.

3. Можно ли вас назвать оживленным и остроумным человеком?

- а) да – 7;
- б) не уверен – 5;
- в) нет – 1.

4. Кажутся ли вам смешными неприличные анекдоты?

- а) да, особенно когда я сам их рассказываю – 9;
- б) смотря по тому, кто и в какой компании их рассказывает – 4
- в) нет, я их решительно не люблю – 1.

5. Любите ли вы рассказывать анекдоты?

- а) да – 8;
- б) иногда – 5;
- в) нет, мне такое занятие кажется несерьезным и несолидным – 1.

6. Охотно ли вас приглашают в гости и на вечеринки?

- а) да – 7;
- б) в общем, да, не менее охотно, чем всех остальных – 5;
- в) нет – 2.

7. Как вы себя ведете, если оказываетесь в гостях в очень скучной компании?

- а) уйду, как только удастся уйти, не нарушая приличий – 3;
- б) устраиваюсь поближе к столу с напитками и закусками и жду, не оживится ли обстановка – 5;
- в) устраиваюсь поближе к столу и начинаю подшучивать над всеми –

9.

8. Часто ли бывает, что люди смеются над вашими словами, даже когда вы не собирались острить?

- а) часто – 9;
- б) очень редко – 4;
- в) никогда – 2.

9. Всегда ли вы выполняете задуманное?

- а) почти всегда – 7;
- б) если это не требует слишком больших усилий – 4;
- в) я предпочитаю приспособливаться к естественному ходу вещей – 3.

10. Можно ли о вас сказать, что вы никогда не лезете за словом в карман?

- а) нет – 1;
- б) иногда я умею ответить на выпад быстро и остроумно – 5;
- в) да – 9.

11. Всегда ли вы говорите правду?

- а) да – 1;
- б) да, если это ничем не грозит – 4;
- в) всегда, даже если для этого приходится приврать – 9.

12. Всегда ли вы соблюдаете абсолютный порядок дома и на рабочем месте?

- а) да – 1;
- б) минимальный порядок необходим – 4;
- в) нет, я люблю творческий беспорядок – 8.

13. Можно ли вас назвать очень скромным человеком?

- а) да – 2;
- б) я умеренно скромн – 4;
- в) нет, я люблю высказываться вперед – 8.

14. Хороший ли вы актер?

- а) да – 9;
- б) не очень – 4;
- в) нет – 2.

15.. Много ли вы знаете шуток, забавных историй, анекдотов?

- а) да – 9;
- б) не очень много – 6;
- в) мало – 2.

16. Представьте себе, что вы сидите в автомобиле с выпившим водителем, который гонит машину со скоростью 180 километров в час. Какова ваша реакция?

- а) ужас – 4;
- б) страх – 4;
- в) я в ужасе, но при этом от отчаяния непрерывно шучу – 9.

17. Быстро ли вы оформляете свои мысли в слова?

- а) да – 7;
- б) иногда – 4;
- в) нет – 2.

18. Считают ли вас ваши знакомые веселым человеком, умеющим развеселить и других?

- а) да – 8;
- б) я в этом отношении средний человек – 5;
- в) нет – 2.

19. Если вы хотите с кем-то познакомиться, ждете ли вы, пока этот человек сам к вам подойдет?

- а) да – 3;
- б) иногда жду, иногда подхожу первым – 6;
- в) как правило, я знакомлюсь сам – 9.

20. Разговорчивы ли вы?

- а) нет – 1;
- б) иногда люблю говорить – 4;
- в) да – 8.

37 – 76 баллов. Вы – серьезный и спокойный человек, не стремящийся быть в центре внимания и не особенно любящий шум и веселье. Большие компании не для вас. Вы искренни и корректны в отношениях с людьми и предпочитаете хотя бы в общих чертах следовать правилам этикета. Вы любите хорошие анекдоты с тонким юмором, но вообще-то предпочитаете для бесед серьезные темы. Вечер, проведенный в бессодержательной болтовне, вы считаете потерянным.

77 – 124 балла. Вы – веселый и общительный человек, вам легко с другими и с самим собой. Не принимая действительность чересчур всерьез, вы любите юмор и шутку. Вам охотно рассказывают анекдоты – вы благодарный слушатель и реагируете громким смехом. Вас нельзя назвать

записным шутником, но иногда вы вполне можете повеселить компанию. При желании вы могли бы развить в себе эти способности.

125 – 166 баллов. Вас можно назвать очень веселым и остроумным человеком. Будучи весьма общительным и располагающим к себе, вы любите «выманивать из раковины» замкнутых и боязливых знакомых. Вы легко оказываетесь в центре внимания любой компании и умеете «раскочегарить» самое скучное общество. В трудных ситуациях вы стараетесь не терять присутствия духа и нередко выходите из положения с помощью юмора.

Тема 5. Культура делового общения

Цель занятия – показать, что удачная карьера человека на 85 процентов зависит от умения общаться и на 15 процентов – от профессиональных знаний. Рассмотреть основные правила культуры делового общения, правила для говорящего и слушающего. Понять особенности вербального и невербального общения, виды слушания, эффективное слушание. Выяснить сущность культуры речи и специфичность телефонного этикета.

Вопросы:

1. Основные правила этикета делового общения.
2. Принципы эффективного слушания в деловой беседе.
3. Культура телефонного разговора.
4. Речевой этикет.

Доклады:

- Вербальное общение.
- Невербальное общение.
- Манипуляция в общении.

- Жесты в процессе общения.
- Культура телефонного разговора.

Литература

Бизнес-этикет (дайджест). Сост. М.З. Этштейн.– Томск: Изд-во Том. ун-та, 2001. – С. 26-31.

Кобаков А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. / Под ред. А.Я. Кобакова – М.: Инфра. – М., 2002. – Гл. 4.

Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Фаир–Пресс. 2000. – С. 219-240.

Павалаяева М., Рутер О. Невербальные средства общения. Ростов-на-Дону, 2004.

Школа этикета. / Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. – С. 135-162.

Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. Пер. с англ. М., 1994.

Тест

1. Любите ли вы больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь ли, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно

прочными знаниями?

11. Вы хороший оратор?

Если вы ответили положительно на вопросы: 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете считать себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

А теперь результаты.

1 – 3 балла. Трудно сказать, то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с вами не только неприятно, но и крайне тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4 – 9 баллов. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник, хотя можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но вы не требуете в такие минуты особого внимания к вашей персоне от окружающих.

9 – 11 баллов. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: всегда ли вы искренни или вам иногда приходится играть, как на сцене?

Тема 6. Развлечения и бизнес

Цель занятия – показать, как деловые развлекательные мероприятия влияют на продвижение по карьерной лестнице. Познакомиться с этикетом презентации. Корпоративное мероприятие, корпоративный праздник, корпоративная вечеринка – важная часть жизни современной компании. Уяснить, как делать подарки в деловой жизни, какие поводы существуют для вручения подарков сотрудниками, клиентами, управленцами.

Вопросы:

1. Угощения и приемы в деловой жизни.

2. Деловой этикет презентации.
3. Ваш внешний вид на деловой презентации.
4. Подарки в деловой жизни.

Доклады:

- Правила поведения, когда еда и бизнес одновременно.
- Подарки в деловой жизни и правила их вручения.
- Общие правила и национальные особенности вручения подарков.

Литература

Андреева А. Один банкет лучше ста анкет. // Служба кадров. 2004. – № 1.

Кобаков А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Учебник. / Под ред. А.Я. Кобакова – М.: Инфра. – М., 2002. – С. 326-329.

Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Фаир–Пресс. 2000. – С. 159-164.

Школа этикета. / Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. – С.277-294.

Энциклопедия этикета. / Сост. О.И. Максименко. – М.: Изд-во «Апрель», 2000. – С. 123-135.

Тест. Сделай мне подарок, и я скажу, кто ты.

Вряд ли найдется человек, который не любит получать подарки! Но не менее приятно радовать ими своих друзей и близких. И ценность подарка определяется отнюдь не его стоимостью: как говорится, дорог не подарок...

Подарок легче выбрать, если знаешь вкус того, кому он предназначен. Однако подарок выявляет и наш, собственный, вкус. И не только вкус, но особенности характера – так считают психологи. Хотите проверить их правоту, а заодно лишний раз присмотреться к себе? Тогда ответьте на

вопросы этого теста, подсчитайте очки, сравните выводы с вашим представлением о себе.

1. Вкладываете ли вы в подарок особый смысл?

Да – 5 очков; не всегда – 4 очка; нет – 3 очка.

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

да – 5 очков; иногда – 4 очка; нет – 3 очка.

3. Предпочитаете ли вы дарить подарки по предварительной договоренности?

Да – 5 очков; иногда – 4 очка; почти всегда – 3 очка.

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

Да – 3 очка; иногда – 4 очка; нет – 5 очков.

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

Да – 5 очков; иногда – 4 очка; нет – 3 очка.

6. Заботитесь ли вы о том, чтобы подарок обязательно напоминал о вас?

Да – 3 очка; не всегда – 4 очка; нет – 5 очков;

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

Да – 3 очка; в некоторых случаях – 4 очка; нет – 5 очков.

8. Думаете ли вы о том, что подарки обязывают?

Да - 3 очка; нет – 5 очков; зависит от обстоятельств – 4 очка.

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

Да – 3 очка; иногда – 4 очка; нет – 5 очков.

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

Да – 3 очка; не принимаю это во внимание – 4 очка; нет – 5 очков.

А теперь подведем итог.

30 – 36 очков. Вы уважаете традиции, в вашей жизни все должно быть стабильным и постоянным. На вас могут положиться и близкие, и друзья, и коллеги по работе, по крайней мере, так выглядеть. Бойтесь проявлять свои слабости, поэтому на многих производите впечатление холодного человека. А это совсем не так.

Больше 44 очков. Ваша мечта – угадать сокровенные желания близких и друзей. Главное для вас – помогать им во всем и понять их. Вы не ждете благодарности или ответной услуги.

Тест. Какая я женщина?

Ответьте на предложенные вопросы. Напротив каждого ответа поставьте знак «+», если вы согласны с высказыванием, и знак «-», если нет.

1. Можете ли вы сказать мужчине, что он вам нравится?
2. Допускаете ли мужскую хитрость?
3. Замечаете ли красивых мужчин?
4. Прощаете ли недостатки ума у людей?
5. Можете ли ударить мужчину?
6. Рассказываете ли вы о своих любовных похождениях?
7. Свободно ли вы себя чувствуете в обществе незнакомых мужчин?
8. Советуетесь ли с кем-нибудь о своих интимных делах?
9. Признаете ли любовь с первого взгляда?
10. Можете простить измену?
11. Любите ли вы детей?
12. Нравится ли вам пить и курить?
13. Можете ли вы изменять любимому человеку?
14. Есть ли у вас настоящее дело?
15. Любите ли вы броско одеваться?
16. Вы любите шумное общество?
17. Классическую музыку?
18. Можете ли вы принять подарок от незнакомой женщины?

19. Занимаетесь ли вы спортом?

20. Любите ли вы свою работу?

21. Ревнивы ли вы?

22. Нравится ли вам абстракция?

23. Любите ли вы субботники?

24. Верите ли вы в приметы?

25. Любите ли вы фантастику?

Затем в каждой пятерке ответов определите преобладание знака «+» или «-». При большинстве положительных ответов за пятерку вопросов поставьте себе 1 балл, при большинстве отрицательных – 0 баллов. Таким образом, за 25 вопросов Вы получите пятизначное число.

Ключ

11111 – идеал	10111 – паникерша
11110 – очаровательная	00011 – легкомысленная
00010 – ни рыба ни мясо	00100 – скандалистка
00110 – аферистка	01110 – ревнивица
00101 – легкого поведения	10000 – труженица
01000 – женщина со вкусом	10010 – безалаберная
01011 – таких много	10100 – модница
10001 – ни себе ни людям	10110 – рукодельница
10011 – роковая женщина	01101 – холодная
10101 – горе для мужчин	01001 – болтушка
11000 – строгая	00000 – «синий чулок»
11101 – мегера	00111 – «душа» любого общества
11010 – мужененавистница	11100 – хитрая

Если вы не найдете своего варианта ответа, это означает, что вы были не искренни. Пересмотрите ответы.

Не следует слишком серьезно относиться к полученному результату. Это, скорее, тест-шутка ... Однако в каждой шутке есть доля правды. Продолжайте работать над собой и увидите, что повторное тестирование даст иной результат.

Тема 7. Этикет работы в компьютерных сетях и в дисплейном классе

Цель занятия – познакомиться с правилами сетевого этикета. Усвоить, какие общепринятые нормы человеческого общения необходимо соблюдать в компьютерных сетях (локальных и глобальных). Научиться выделять общее и особенное в правилах этикета пользователей электронной почтой и классической.

Вопросы

1. Культура поведения в учебном классе и в локальной компьютерной сети.
2. Правила сетевого этикета.
3. Основные правила этикета при проведении телеконференций в Интернете.
4. Особенности этикета пользования электронной почтой.

Доклады

- Компьютер в локальной сети.
- Компьютер в сети Интернет.
- Телеконференции, дискуссионные группы, чаты.

Литература

Энциклопедия этикета. / Сост. О.И. Максименко. – М.: Изд-во «Апрель», 2000. – С. 231-385.

Соловьев Э.Л. Современный этикет, деловой протокол. – М.:Ось–89, 2000. – С. 93-100.

Тест

1. Есть ли у вас желание стать руководителем?
2. Покупаете ли вы билеты в трамвае, автобусе, если забыли проездной?
3. Хорошо ли помните таблицу умножения на 7?
4. Мучают ли вас ночные кошмары?
5. Привлекались ли вы к уголовной ответственности за экономическое преступление?
6. Бывали ли вы в Антарктиде?
7. Знаете ли вы наизусть текст или мелодию какого-либо гимна?
8. Жалуете ли вы о том, что молодость проходит?
9. Руководили ли вы когда-либо кем-либо?
10. Чувствуете ли боль в суставах перед дождем?
11. Вы блондин (блондинка)?

Положительные ответы на все вопросы свидетельствуют о последней степени вашей неискренности. Отрицательные – об ужасном характере.

Любые ответы на вопрос № 6 ни о чем не свидетельствуют.

Любой ответ на № 1 закрывает путь к заветному креслу: запрещается пускать в начальники ни того, кто хочет, и ни того, кто не хочет.

Если ощущение розыгрыша пришло к нам после первого вопроса, имеете определенное право претендовать на руководящую должность. Если вы улыбнулись после 2 и 4 вопросов – есть шанс.

Тема 8. Смена места работы и этикет

Цель занятия – дать представление о критериях поиска и устройства на работу. Как составить привлекательное и качественное резюме, заполнить анкету, какова тактика во время собеседования, как произвести первое положительное впечатление, как вы должны выглядеть на

собеседовании, какие вопросы будут задавать вам и какие вопросы можете задать вы.

Вопросы

1. Если Вас увольняют
2. Устройство на работу и этикет.
3. Как произвести резко положительное первое впечатление?
4. Собеседование при приеме на работу.
5. Составление анкеты.
6. Как написать резюме?
7. Получение работы и ее начало.

Доклады

- Представьте для обсуждения резюме.
- Ваша программная подготовка к собеседованию.
- По одежке встречают, но не всегда провожают.

Литература

Бизнес-этикет (дайджест). Сост. М.З. Этштейн.– Томск: Изд-во НТЛ, 2001. – С. 26-33.

Гутгарц Р. Трудоустройство начинается с взаимоотношения. // Служба кадров. – 2003. – № 4.

Сабат Э.М. Бизнес – этикет. М., 1996. – С. 12-14.

Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Фаир–Пресс. 2000. – С. 248-255.

Честар Д. Деловой этикет. М., 1992. – С. 239-286.

Хилл Н. Думай и богатей. М., 1992. – С. 59-83.

Тест

1. Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?
 - а) всегда (1 очко);
 - б) иногда (2 очка);
 - в) никогда (3 очка).
2. Как вы ведете себя в критической ситуации?
 - а) внутренне кипите (2 очка);
 - б) сохраняете полное спокойствие (1 очко);
 - в) теряете самообладание (3 очка).
3. Каким(ой) считают вас коллеги?
 - а) самоуверенным(ой) и завистливым(ой) (3 очка);
 - б) согласитесь без колебаний (3 очка);
 - в) спокойным(ой) и независимым(ой) (1 очко).
4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?
 - а) примете ее с некоторыми опасениями (2 очка);
 - б) согласитесь без колебания (3 очка);
 - в) откажитесь от нее ради собственного спокойствия (1 очко).
5. Как вы поведете себя, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?
 - а) выдадите ему «по первое число» (3 очка);
 - б) заставите вернуть (2 очка);
 - в) спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.
6. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (лась) с работы позже обычного?
 - а) «Что так тебя задержало?» (2 очка);
 - б) «Где ты торчишь допоздна?» (3 очка);
 - в) «Я уже начал (а) волноваться» (1 очко).

7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?

а) стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост» (2 очка);

б) вам все равно, сколько машин вас обогнало (1 очко);

в) помчитесь с такой скоростью, что никто не догонит Вас (3 очка);

8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?

а) сбалансированными (2 очка);

б) легкомысленными (1 очко);

в) крайне жесткими (3 очка).

9. Что вы предпринимаете, если дело не удастся?

а) пытаетесь свалить вину на другого (3 очка);

б) смиряетесь (2 очка);

в) становитесь впредь осторожнее (1 очко).

10. Как вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?

а) «пора бы уже молодежи запретить такие развлечения» (3 очка);

б) «надо создать им возможность организованного и культурного отдыха» (1 очко);

в) «и чего мы с ней возимся» (2 очка);

11. Что вы ощущаете, если должность, которую Вы хотели занять, досталась другому?

а) «и зачем я на это нервы тратил (а)» (1 очко);

б) «видно, этот человек начальнику приятнее» (2 очка);

в) «может быть, мне это удастся в другой раз» (3 очка).

12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?

а) чувство страха (3 очка);

б) скучаете (2 очка);

в) получаете искреннее удовольствие (1 очко).

13. Как вы будете вести себя, если опоздаете на важное совещание из-за дорожной пробки?

- а) будете нервничать во время заседания (1 очко);
- б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров (3 очка);
- в) огорчитесь (2 очка).

14. Как вы относитесь к своим спортивным успехам?

- а) обязательно стараетесь выиграть (2 очка);
- б) испытываете удовольствие, чувствуя себя молодым(ой) (3 очка);
- в) очень сердитесь, если проигрываете (1 очко).

15. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?

- а) стерпите, избегая скандала (1 очко);
- б) вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание (3 очка);
- в) отправитесь с жалобой к директору ресторана (2 очка).

16. Как вы поступите, если вашего ребенка обидел в школе?

- а) поговорите с учителем (1 очко);
- б) устроите скандал родителям обидчика (2 очка);
- в) посоветуете ребенку дать сдачи (3 очка).

17. Какой вы человек?

- а) средний (1 очко);
- б) самоуверенный (3 очка);
- в) пробивной (2 очка).

18. Что вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?

- а) «простите, это моя вина» (1 очко);
- б) «ничего, пустяки» (3 очка);
- в) «а повнимательнее вы не можете быть» (2 очка).

19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?

- а) «когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?» (2 очка); б) «надо бы ввести более суровые наказания» (1 очко);
- в) «нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели» (3 очка).

20. Какое животное Вам более симпатично?

- а) тигр (3 очка);
- б) домашняя кошка (2 очка);
- в) медведь (1 очко).

Подсчет результатов:

35-44 очка. Вы умеренно агрессивны, Вам сопутствует успех в жизни, поскольку в Вас достаточно здорового честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 очков и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестки по отношению к другим людям. Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успехов в какой либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критику «снизу».

34 очка и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы гнетесь под любым ветерком. И все же, побольше решительности вам не помешает! К критике «снизу» относитесь терпимо, но побаиваетесь критики «сверху».

Тема 9. Современные принципы этикета

Цель занятия – показать, что предусмотреть всевозможные ситуации общения, запомнить полный свод правил этикета невозможно. Изучение темы даст представления об основных правилах этикета, которые необходимо усвоить.

Вопросы

1. Принципы гуманизма, человечности.
2. Принципы целесообразности.
3. Принципы красоты и эстетической привлекательности.
4. Народные обычаи и традиции.

Доклады

- Обычаи и традиции, которые закрепились в культурном опыте человечества.
- Важнейшие требования этикета: вежливость, тактичность, скромность, точность.
- Терпимость к различиям. Особенности национального менталитета.
- Примеры проявления принципа гуманизма Вашими родственниками, друзьями, знакомыми.
- Манеры и стиль поведения.

Литература

Кукушкин В.С. Деловой этикет. – М.: Изд. центр «Март», Ростов-на-Дону: Изд. центр «Март», 2003. – С. 155-164.

Основы культуры поведения. Учебное пособие. / Сост. Т.А. Титова. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – С. 46-94.

Основы культуры поведения. Учебное пособие. / Сост. Т.А. Титова. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – 384 с. – Гл. 5.

Школа этикета. / Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. – С. 271-279.

Этикет.– Харьков: «Филипс», 1999. – С. 271-279.

Тест. Насколько вы вежливы.

1. В общественном транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция?
 - а) одарите обидчика возмущенным взглядом;
 - б) вежливо сделаете замечание;
 - в) не будете стесняться в выражениях.
2. Как вы отреагируете, если в общественном транспорте начался громкий спор?
 - а) промолчите;
 - б) тут же выскажите собственное мнение;
 - в) резко и безапелляционно вмешаетесь.
3. Склонны ли вы критиковать людей, занимающих руководящие посты, в их присутствии?
 - а) нет;
 - б) если есть достаточные основания;
 - в) да.
4. Вам нравится спорить с друзьями?
 - а) только когда я уверен(а), что это их не обидит;
 - б) если уверен(а) в победе;
 - в) да, я обожаю спорить.
5. Ваш лотерейный билет оказался проигравшим. Ваша реакция?
 - а) больше никогда не буду играть в «игры с государством»;
 - б) отнесусь к проигрышу с юмором;
 - в) это очень сильно огорчит меня.
6. Вам подали на обед несоленый суп. Ваша реакция?

- а) промолчите и сделаете вид, что все очень вкусно;
- б) посолите;
- в) не будете скрывать, что вам это не по вкусу.

7. Кто-то из ваших родных купил вам вещь, которая оказалась мала. Вы...

- а) промолчите;
- б) выразите сожаление;
- в) накричите.

Теперь подсчитайте общее количество баллов.

За каждый ответ «а» – 4 балла, «б» – 2 балла, «в» – 0 баллов. Если вы набрали меньше 8 баллов, то вас вряд ли можно назвать вежливым и тактичным человеком. Вы любите острые ощущения, вам нравится спорить, создавать конфликтные ситуации. Вы не терпите критики в свой адрес, но очень любите критически отзываться о других людях. Конфликты необходимы вам как воздух. Поэтому окружающим очень сложно найти с вами общий язык. Их отталкивает ваша излишняя категоричность, непримиримость, безапелляционность.

Если вы набрали от 8 до 16 баллов, то вы заслуживаете уважения окружающих. Однако иногда с вами бывает очень сложно. У вас всегда есть своя точка зрения, которую вы отстаиваете.

Тема 10. Культура поведения в особых случаях

Цель занятия – познакомиться с культурой поведения в общественных местах. Этикетной ситуацией является любая ситуация общения, в которой участники существенно различаются по своим социальным признакам (пол, возраст, степень родства, конфессиональная и профессиональная принадлежности), которые и определяют правила поведения.

Вопросы

1. Культура поведения в общественных местах: театр, кино.
2. Библиотека, картинная галерея, магазин, выставки.
3. Культура поведения на улице, в транспорте, в самолете, на теплоходе, в вагоне поезда.
4. Культура поведения на отдыхе, за рубежом.

Доклады

- Учет норм и стереотипов поведения представителей разных культур.
- Культура поведения за рубежом.
- О культуре взаимоотношения полов.

Литература

Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Гранд, 2000. – С. 42-62.

Основы культуры поведения: Учебное пособие. / Сост. Т.А. Титова. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – Гл. 10.

Соловьев Э.Л. Современный этикет, деловой протокол. – М.:Ось–89, 2000. – С. 14-18.

Энциклопедия этикета. / Сост. О.И. Максименко. – М.: Изд-во «Апрель», 2000. – С. 47-114.

Этикет.– Харьков: Фашо, 1998. – С. 83-84.

Тест

Всегда приветливо здороваетесь с людьми, несмотря на свое настроение?	да	нет
Выходя из здания, вы придерживаете тяжелые двери, чтобы они не ударили человека, который идет следом?	да	нет
Продвигаясь к выходу из трамвая, вы вежливо обращаетесь к пассажирам: «Пожалуйста, разрешите пройти»?	да	нет

Вы здороваетесь везде, куда бы ни пришли, даже в лифте и магазине?	да	нет
В театре вы проходите к своему месту, повернувшись лицом к людям, которые уже сидят?	да	нет
Вы считаете, что указательный палец назван так для того, чтобы указывать им направление?	да	нет
Вы пришли в кинотеатр. Должна ли дама снимать свой головной убор?	да	нет
Женщина, которую провожает мужчина, должна идти слева от него?	да	нет
Должен ли левша протягивать для рукопожатия левую руку?	да	нет
Должен ли мужчина, идя в компании двух женщин, занимать место в центре?	да	нет
Можно ли выражать соболезнования по телефону?	да	нет
При механическом обрыве телефонной связи, если разговор еще не закончен, вновь набрать номер телефона должен тот, кто звонил?	да	нет

За каждый ответ, который совпадает с правильным, начислите себе по 5 баллов. Правильные ответы «да» – 1, 2, 3, 5, 7, 12 пункты и «нет» – 4, 6, 8, 9, 10, 11. Сложите сумму баллов.

45 – 60 баллов – отлично; 35 – 40 баллов – хорошо; 25 – 30 баллов – удовлетворительно; 0 – 20 баллов – плохо. Чем выше сумма баллов, тем больше у вас оснований считать, что вы хорошо воспитаны.

Тема 11. Праздничный этикет, культура поведения на обрядах

Цель занятия – дать представление о праздничном этикете, как особом типе этикетной ситуации, основанной на регламентации форм поведения человека в обстоятельствах торжества, позволит познакомиться

с базовыми основами поведения на обрядах, с особенностями проведения православной, протестантской, католической и еврейской свадеб.

Вопросы

1. Особенность праздничного этикета.
2. Свадьба, свадебные юбилеи.
3. Крестины.

Доклады

- Православная свадьба.
- Католическая свадьба.
- Протестантская свадьба.
- Еврейская свадьба.

Литература:

Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Гранд, 2000. – С. 75-80.

Энциклопедия этикета. / Сост. О.И. Максименко. – М.: Изд-во «Апрель», 2000. – С. 425-450.

Тест. Насколько вы общительны? Робки? Контактны?

Отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1. Делаете ли вы над собой усилие, чтобы ладить с теми людьми, которые вам не нравятся?
2. Предпочитаете ли вы шумный, оживленный курорт тихому и мирному месту отдыха?
3. Нравится ли вам ходить на вечеринки, в дискотеки и шумные бары?
4. На отдыхе или в путешествии легко ли вы находите новых друзей?
5. Всегда ли вы рады видеть друзей, если они неожиданно к вам

заглянули?

6. Начинали ли вы когда-нибудь первым разговаривать с незнакомым человеком в поезде?

7. Нравится ли вам организовывать вечеринки, приглашать гостей?

8. Много ли у вас друзей и знакомых?

9. Предпочитаете ли вы вечера, проведенные шумно и оживленно, спокойным вечерам, проведенным дома?

10. Нравятся ли вам игры на вечеринках?

11. Знаете ли вы большинство своих соседей по именам?

12. Вам больше нравится принимать участие в играх, чем выигрывать?

13. Вы предпочитаете играть с людьми, а не с игровыми автоматами?

14. Нравится ли вам помогать людям?

15. Вы находитесь в гостях. Хозяйка дома подает блюдо, которое вы считаете ужасным. Станете ли вы его есть?

16. Посылаете ли вы поздравления с Рождеством (Новым годом) людям, которые вам не очень нравятся?

17. Называли ли вас когда-нибудь «душой компании»?

18. Нравится ли вам знакомиться с новыми людьми?

19. Чувствуете ли вы себя уверенно, когда входите в комнату с людьми, из которых вы почти никого не знаете?

20. Любите ли вы детей?

21. Вы более предпочитаете писать письма, чем звонить по телефону?

22. Легко ли вы находите новых друзей?

23. Делаете ли вы когда-нибудь вид, что вас нет дома, если видите приближение нежелательных посетителей?

24. Часто ли в вашем доме останавливаются большие компании?

25. Беспokoитесь ли вы о том, что думают о вас окружающие?

Подсчитайте очки:

Во всех вопросах, кроме 21 и 23, каждый положительный ответ приносит одно очко, отрицательный – 0. Если вы отрицательно ответили на 21 или 23 вопросы, то можете прибавить себе еще по одному очку за каждый вопрос.

Если вы набрали от 16 до 25 очков, то вы действительно общительный человек. Вы любите людей, любите быть с людьми и, вероятно, больше всего счастливы, когда вы в компании.

Если вы набрали от 8 до 16 очков, то вам нравится быть с людьми, но к бурным вечеринкам вы относитесь спокойно. Ваше терпение неограничено, и вы, вероятно, вполне счастливы, если проводите вечер с одним или двумя близкими друзьями, а не идете туда, где много людей. А если вы вечером оказались предоставлены сами себе, то и с этим прекрасно справитесь.

Если вы набрали 7 очков или меньше, то вы, похоже, любите одиночество. Скорее всего, вы уютно устроитесь с хорошей книгой, усядетесь смотреть телевизор или займетесь какими-нибудь делами, а не пойдете веселиться с компанией друзей. Вы самостоятельны и получаете удовольствие от одиночества.

Тема 12. Международный этикет

Цель занятия – познакомиться с общими принципами международного этикета, т.е. с особенностями культуры поведения разных народов, в разных странах Европы, Северной и Латинской Америки, Африки, Востока. Прийти к пониманию, что люди в других странах заметно отличаются от нас по образу жизни и что их деловая деятельность не похожа на нашу. Поэтому при контактах необходимо исходить не только из общечеловеческих представлений о культуре общения, вежливости, обходительности, но знания и уважения традиций и культуры других народов.

Вопросы

1. Основные принципы международного этикета.
2. Особенности делового общения и этикета разных народов.
3. Некоторые распространенные в деловом мире жесты, приветствия, символика разных стран. Личное пространство.
4. Девять правил путешественников.

Доклады

- Особенности североамериканской деловой культуры.
- Европейская деловая культура.
- Деловое общение в Японии, Китае, Индии.

Литература

Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Фаир–Пресс. 2000. С. 266-277.

Кукушкин В.С. Деловой этикет. – М.: Изд. центр «Март», Ростов-на-Дону: Изд. центр «Март», 2003. – С. 23-24; 155-163.

Сабат Э.М. Бизнес – этикет. М., 1996. – С. 157-191.

Современная энциклопедия. Этикет. – Минск, 1999. – С. 197-249.

Энциклопедия этикета. / Сост. О.И. Максименко. – М.: Изд-во «Апрель», 2000. – С. 349-364.

Тест

Русско-японские переговоры были провалены российской стороной в первые две секунды еще до того, как участники успели произнести хоть одно слово. Каким образом?

1. Забыли пригласить переводчика?
2. Не позаботились о «зеленой» улице для гостей, и японская делегация застряла в пробке?

3. Ди-джей перепутал гимны и вместо государственного гимна Японии включил гимн США?

Правильный ответ.

Ни то, ни другое, ни третье.

Все намного проще: у главы японской делегации сбился набок галстук, и глава российской делегации попытался по-свойски его поправить. Очевидцы рассказывают, что японец отшатнулся и побелел, как стена. Как выяснилось потом, к правителю-азиату нельзя прикасаться руками. Приветствуя, нельзя обнимать, расцеловывать, как у нас любят. Его достоинству в этот момент был нанесен непоправимый ущерб. Какие после такого промаха успешные переговоры? Хорошо, что у главы японской делегации с собой не было меча.

Тест

На высокопоставленном приеме вам возле второго блюда поставили большую фарфоровую плошку с прозрачной жидкостью и долькой лимона. Что это и как с этим поступать?

1. Это чай, значит, его надо выпить.
2. Это вода для ополаскивания рук, значит, их надо ополоснуть.
3. Это прозрачный японский суп, значит, его надо съесть.

Правильный ответ:

Это шутка: вас просто хотели рассмешить. Хотя жидкость, действительно, может оказаться супом (в Японии им обед заканчивается, а не начинается). И однажды посольский гость, не россиянин, попытался сполоснуть в нем пальцы. Но с тем же успехом в чашку могла быть налита вода. Поэтому, если вам подали кое-что неизвестное, возьмите паузу и понаблюдайте, как с этим нечто будут управляться другие.

Тема 13. Застольный этикет на официальных мероприятиях

Цель занятия – дать представление о видах официальных приемов, об оформлении приглашений, одежде женщин и мужчин, месте и времени встречи, а также как сервировать стол, как пользоваться столовыми приборами и правильно есть блюда.

Вопросы

1. Виды приемов и правила поведения, когда еда и бизнес одновременно.
2. Этика и культура застолья.
3. Сервировка стола.
4. Как пользоваться столовыми приборами?
5. Разговор за столом.
6. Некоторые русские традиции, связанные с едой.

Доклады

- Как и о чем вести застольные беседы?
- Как правильно есть различные блюда и употреблять напитки?
- Как вести себя в ресторане, кафе?

Литература

Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Фаир–Пресс. 2000. С. 104-159.

Школа этикета. / Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. – С. 277-353.

Энциклопедия этикета. / Сост. О.И. Максименко. – М.: Изд-во «Апрель», 2000. – С. 163-215.

Тест

Чтобы проверить свои знания правил столового этикета, предлагается 10 разных ситуаций поведения за столом и два варианта ответов. Выберите один из вариантов и подсчитайте очки.

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать? Развернете и положите на колени (а) или на грудь (б)?

2. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала теми, что лежат дальше от тарелки (а), или теми, что лежат ближе к тарелке (б).

3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание: той, что сидит слева от него, или той, что сидит справа (б)?

4. Вам подали второе мясное блюдо. Следует ли сразу разрезать мясо на более мелкие части (а) или постепенно отделять маленькие кусочки от него (б)?

5. Можно ли второй раз взять понравившееся кушанье в гостях (а) или это неприлично (б)?

6. Если вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от вас, вы сами потянетесь за ним (а) или попросите передать его (б)?

7. В гостях вы съедаете все, что положили на свою тарелку (а), или часто оставляете на тарелке (б)?

8. Если вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, вы благодарите за внимание и отказываетесь, не объясняя причин (а), или говорите о причине отказа (б)?

9. Считаете ли вы, что хлеб из хлебницы надо брать вилкой (б)?

10. Вы обедаете в ресторане, где вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал

приборы. Для этого вы положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо (а) или нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку (б)?

Варианты ответов: 1) а - 5 очков, б - 0 очков; 2) а - 5, б - 0; 3) а - 0, б - 5; 4) а - 0, б - 5; 5) а - 5; б - 0; 6) а - 0, б - 5; 7) а - 5, б - 0; 8) а - 5, б - 0; 9) а - 0, б - 5; 10) а - 5, б - 0.

45 - 50 очков – отлично; 35 - 40 очков – хорошо; 25 - 30 очков – удовлетворительно; 0 - 20 очков – плохо.

Если у вас «отличные» и «хорошие» результаты, вас можно поздравить! С вами приятно иметь дело и сидеть за общим обеденным столом.

Если же у вас «удовлетворительные» или «плохие» результаты, то вам стоит поработать над собой.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ

1. Происхождение, виды этикета.
2. Основные элементы этикета.
3. Деловой мир и этикет жестов.
4. Этикет в эпоху античности.
5. Этикет в эпоху средневековья.
6. Этикет в Новое время.
7. История этикета в России.
8. Общие понятия делового этикета, основные заповеди делового этикета.
9. Особенности этикета у разных народов.
10. Особенности делового этикета социального работника.
11. Этикет в сфере бизнеса.
12. Имидж делового человека.

13. Костюм деловой женщины, делового мужчины.
14. Корпоративный имидж.
15. Культура взаимоотношений на работе.
16. Этический кодекс руководителя.
17. Культура взаимоотношений полов на работе.
18. Основные принципы этикета делового общения.
19. Культура телефонного разговора.
20. Речевой этикет.
21. Вербальное и невербальное общение.
22. Жесты в процессе общения.
23. Угощения и приемы в деловой жизни.
24. Деловой этикет презентации.
25. Подарки в деловой жизни.
26. Смена места работы и этикет.
27. Как написать резюме?
28. Современные принципы этикета.
29. Принцип гуманизма.
30. Культура поведения в общественных местах.
31. Культура поведения за рубежом.
32. Праздничный этикет.
33. Застольный этикет на официальных мероприятиях.
34. Виды приемов и правила поведения, когда еда и бизнес одновременно.
35. Основные принципы международного этикета.
36. Особенности делового общения и этикета у разных народов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

- Контрольная работа является важной формой учебной работы. Ее выполнение способствует более глубокому усвоению курса.
- Вариант контрольной работы выбирается по общим правилам. Контрольная работа должна базироваться на изучении указанных литературных источников, а также привлечении другой литературы, согласно выбранной теме.
- Необходимо составить план, т.е. перечень вопросов, рассмотрение которых позволит раскрыть содержание темы. Обычно это 3-5 параграфов, введение (обоснование актуальности выбранной контрольной работы), заключение (обобщение и итоговая оценка проделанной работы), список использованной литературы.
- Объем контрольной работы составляет 8-10 листов компьютерного набора 14 шрифтом. Титульный лист оформляется в соответствии с общими требованиями. На следующей странице – оглавление.
- В заключении формулируются выводы, которые следуют из содержания работы. К контрольной работе прилагается список литературы в алфавитном порядке.
- При оценке работы учитывается содержание, степень самостоятельности, оригинальность выводов, уровень грамотности.

**РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ
СТУДЕНТОВ**

Элементы контроля		Величина рейтинга в баллах	Отчетность
1.	Посещение лекций	$2 \times 13 = 26$	Экзамен 100 – 120 баллов
2.	Посещение семинаров	$2 \times 14 = 28$	
3.	Остаточные знания по тестированию	10–20	
4.	Подготовка и защита рефератов	15–20	
5.	Выступление с докладами на семинарах	15	
6.	Выступление на семинарах	5	
7.	Конспектирование лекций	10	

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Этикет: определение, происхождение, виды этикета.
2. Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, рукопожатие, извинение, жесты, мимика.
3. Из истории этикета (античность, средневековье, Новое время).
4. История этикета в России.
5. Общие понятия делового этикета. Семь основных заповедей делового этикета.
6. Имидж делового человека.
7. Одежда как элемент имиджа делового человека.
8. Культура взаимоотношений на работе.
9. Основные принципы этикета делового общения.
10. Принципы эффективного слушания в деловой беседе.
11. Речевой этикет.
12. Культура телефонного разговора.
13. Развлечения и бизнес.
14. Подарки в деловой жизни.
15. Этикет работы в компьютерных сетях и в дисплейном классе.
16. Смена работы и этикет.
17. Как написать резюме. Составление анкеты.
18. Собеседование при приеме на работу.
19. Современные принципы этикета.
20. Культура поведения в особых случаях: на улице, в транспорте, на отдыхе, за рубежом.
21. Особенности делового этикета в США, Великобритании, Франции, Германии.
22. Праздничный этикет.
23. Виды приемов и правила поведения, когда еда и бизнес одновременно.
24. Основные принципы международного этикета.

25. Застольный этикет на официальных мероприятиях.
26. Какая из трех главных целей, поставленных Петром I, европеизации всего уклада жизни России, не была выполнена?
27. Некоторые русские традиции, связанные с едой.
28. Укажите правила для говорящего и правила для слушающего в деловом общении.
29. Каких тем не следует касаться в разговоре с иностранными партнерами?
30. Приведите примеры различного смысла жестов в разных странах.
31. Костюм деловой женщины.
32. Не присутствуют ли в этикетных ситуациях элементы лицемерия?
33. Как произвести резко положительное первое впечатление на собеседовании?
34. Назовите принципы эффективного слушания.
35. Десять правил эффективного слушания.
36. Какую форму обращения в нашей стране лучше всего использовать?
37. Перечислите компоненты невербального общения.
38. Какие вопросы лучше задать работодателю во время собеседования?
39. Особенности делового этикета в Японии, Китае, Корее.
40. Особенности делового общения США, Германии, Франции, Великобритании.
41. Особенности делового этикета в арабских странах, в Южной Африке.
42. В каких моральных требованиях воплощается принцип гуманизма?
43. Как следует рассаживать гостей?
44. В каких странах, какую цветовую символику следует избегать.
45. Когда подарок со стороны можно оценить как взятку?
46. Как сервируют приборами стол?
47. Какие факторы влияют на создание позитивного рабочего имиджа?
48. Деловой этикет презентации.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО КУЛЬТУРЕ ПОВЕДЕНИЯ И ДЕЛОВОМУ ЭТИКЕТУ

Альтруизм – черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь другим людям.

Апатия – состояние эмоционального равнодушия, безразличия и бездеятельности.

Аутотренинг – комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственным психическим состоянием и поведением.

Азбука вежливости – предложенные в алфавитном порядке некоторые представления о хороших манерах, о благородном стиле поведения, обеспечивающие высокую культуру поведения современного человека.

Афронт – публичное оскорбление, позор, неудача – действие, спланированное, сознательное, явное нарушение этикета, когда одно лицо публично демонстрирует свою непорядочность другому.

Барьер психологический – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

Банкет – торжественный вечерний прием. Банкет-обед – наиболее почетный вид приема. Принят в Англии, Франции, России. Начинается с 17-19 часов, длится 4-6 часов. С рассадкой и полным ассортиментом блюд.

Благодарность – «услугу благодарностью не испортишь». Ответить на доброе дело можно устно, письменно, букетом цветов, коробкой конфет, улыбкой.

Бокал шампанского (бокал вина, стакан виски) – дневной прием, устраивается между 12 и 13 часами без рассадки за стол.

Вербальный – относящийся к звуковой человеческой речи.

Внимание – состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

Внушение – неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

Выразительные движения (экспрессия) – система данных от природы или выученных движений (жесты, мимика, пантомимика), при помощи которых человек невербальным путем передает информацию о своих внутренних состояниях или внешнем мире другим людям.

Вежливость – уважительное отношение к человеческому достоинству. Суть вежливости – доброжелательность. Антипатия вежливости – грубость.

Визитная карточка – небольшой листок картона (9 x 5 см – для мужчины, 8 x 4 см – для женщины), на котором печатаются фамилия, имя, отчество, место работы, адрес, факс, адрес электронной почты. Не допускаются сокращения. Возможен логотип и слоган фирмы.

Воинский этикет – регламентирует нормы поведения между военными, а также поведения военных по отношению к невоенным людям.

Гости – В гости ходят только по предварительной договоренности. Не принято наносить неожиданные визиты в выходные и предпраздничные дни. Время для похода в гости – с 12 до 20 часов. Вечерние визиты заканчиваются до 23 часов.

Гимн России (музыка Г. Александрова, слова С. Михалкова) – торжественное музыкальное произведение. Когда исполняется Гимн и поднимается флаг, все встают.

Гениальность – высший уровень развития у человека каких-либо способностей, делающих его выдающейся личностью в соответствующей области или сфере деятельности.

Деликатность – предполагает мягкое и внимательное отношение к людям, приветливость и заботу.

Деловая беседа – встреча, предполагающая обмен мнениями, информацией, предложениями. **Депрессия** – состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил, снижением активности.

Деловая этика – совокупность норм, с помощью которых регулируется поведение людей, занятых в деловой сфере.

Депрессия – состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил, снижением активности.

Дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах.

Жест – движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

Завтрак – сугубо мужской деловой прием, устраивается между 11 и 13 часами, продолжительностью около 1,5 часов с рассадкой за столом.

Имидж – внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик.

Инсайт (озарение, догадка) – неожиданное для самого человека внезапное нахождение решения какой-либо проблемы, над которой он долго и настойчиво думал.

Интеллект – совокупность умственных способностей.

Интуиция – способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

Инфантилизм – проявление детских черт в поведении взрослого человека.

Катарсис (очищение) – душевное облегчение, нарастающее у человека после сильных эмоциональных переживаний типа аффекта или стресса.

Комплекс неполноценности – сложное состояние человека, связанное с недостатком каких-либо качеств (способностей, знаний, умений и навыков), сопровождаемое глубокими негативными эмоциональными переживаниями по этому поводу.

Корректность – умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях, в том числе и в конфликтных.

Кувертная карточка – с фамилией и именем какого-либо лица, которая кладется на самый высокий бокал или ставится на тарелку на приемах с рассадкой, чтобы легче было найти свое место.

Культура – 1) совокупность материальных и духовных ценностей, 2) уровень, степень развития, достигнутый в какой-либо отрасли знания или деятельности; 3) степень общественного развития какого-либо социума.

Лидер – член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются членами этой группы, готовыми следовать за ним.

Любезность – мягкая, добросердечная вежливость, готовность оказать услугу в любую минуту, стремление быть принятым и полезным другому.

Манеры – способность держать себя, внешние нормы поведения.

Мимика – совокупность движений лица человека, выражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т.п.).

Мораль – совокупность норм, правил, нравственных требований, которые обеспечивают регуляцию поведения людей.

Мотив – внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека.

Невербальное общение – каналы передачи информации без слов – жесты, поза, мимика, интонация, тембр.

Обед-ужин – вид приема. Начинается в 19-20 часов, длится 3-4 часа, заканчивается с уходом главного гостя, проводится с рассадкой. На банкет опаздывать нельзя, приходиться только по приглашению.

Общение – процесс установления и развития контактов между людьми.

Паблик рилейшинз (от англ. public relations – связи с общественностью) – деятельность различных правительственных и иных организаций для достижения взаимопонимания с общественностью.

Переговоры – встреча, цель которой состоит прежде всего в том, чтобы, обсудив с партнером проблему, представляющую общий интерес, найти взаимоприемлемые решения (достичь договоренности). Это решение оформляется в виде договора или соглашения, где предусмотрены взаимные обязательства сторон.

Переживание – ощущение, сопровождаемое эмоциями.

Подарки – обязательный атрибут делового общения. В подарке важно содержание и оформление. В деловых отношениях подарки получают, благодарят, но не разворачивают. В светском варианте – разворачивают и благодарят. Не принято дарить дорогие и интимные вещи. Можно дарить деньги (новые купюры в конверте).

Представление – важный акт в деловой и светской жизни: мужчину представляют женщине, младшего – старшему, одного – группе, вошедшего – присутствующим.

Презентация – устраивается по поводу открытия выставки, лица, колледжа, выхода книги, основания нового банка, фирмы, появления новых товаров, технологий и т.п. Презентации дает возможность установления деловых контактов.

Приветствие – выражение дружелюбия. Мужчина первым приветствует женщину, младший (по возрасту и положению) – старшего,

один – группу, вошедший – присутствующих. При рукопожатии руку первой подает дама или старший (по возрасту или социальному статусу).

Приглашение – может быть частным и официальным. Их лучше разослать в письменном виде. На скромные семейные или дружеские вечеринки можно приглашать по телефону. Посылать приглашение надо заблаговременно. Воспитанный человек всегда отвечает на приглашение.

Придворный этикет – строго регламентированный порядок и форма обхождения, установленные при дворах монархов.

Протокол – совокупность общепринятых правил и условностей, соблюдаемых членами переговорного процесса.

Профессиональная этика – этические принципы и нормы поведения людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.

Релаксация – расслабление.

Речь – система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и символов для представления, переработки, хранения и передачи информации.

Роль – понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного и т.д.).

Ритуал – вид обряда.

Сакко – парадный дневной костюм, состоящий из черного фрачного сюртука и брюк в черно-серую полоску. В дополнение к нему – белая фрачная рубашка, черный или перламутровый галстук, серый или черный жилет, черные кожаные ботинки.

Скромность – умение сопоставить самооценку с мнением окружающих, не переоценивать себя, не афишировать свои заслуги, не позировать.

Служебный роман – затрагивает человека независимо от пола, возраста, должности. Роман для женщины может стать концом ее карьеры. Древнее правило гласит: не заводите романов с начальством и ни с кем из

вашего отдела, тем более, если кто-то из них состоит в браке. Не делайте свой служебный роман достоянием всеобщей осведомленности.

Смокинг – парадный мужской костюм черного цвета, в наши дни может быть темно-синий, темно-бордовый и белый (для лета). Лацканы сюртука шелковые, в боковые швы брюк вплетены сатиновые ленты. Поверх рубашки – черный жилет и шелковый пояс, черный галстук-бабочка, черные шелковые носки и черные лаковые туфли. Белая рубашка может быть гладкой на груди или с рюшами.

Собрание, совещание – открытое коллективное обсуждение проблем специалистов. На собрании количество участников больше, где и принимаются решения, на совещании только обмениваются мнениями.

Сопереживание – испытание человеком тех же самых чувств и эмоций, которые характерны для находящихся рядом с ним людей.

Соперничество – стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

Статус – положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющих степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

Счет – документ с указанием суммы денег. Оплачивает тот, кто пригласил. Счет должен быть подан на подносе, лицевой стороной вниз. Тот, кто расплачивается, кладет под него деньги.

Стресс – состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

Тактичность – это чувство меры, которую следует соблюдать в отношениях с людьми. Это умение не замечать их ошибок и оплошностей, не делать замечаний в присутствии других людей, не унижать их достоинства, не ущемлять их прав.

Тест – стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психического качества.

Тестирование – процедура применения тестов на практике.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, поведению и чувствам, идеям и ценностям, способность принимать людей такими, какие они есть.

Тосты – здравницы в честь кого-либо, во время речей не шумят и не едят. Тосты должны быть короткими, яркими по содержанию, добросердечности. Чокаться не модно, но если это происходит, рюмка дамы должна быть чуть выше, чем рюмка мужчины.

Точность – это признак вежливости, пунктуальности.

Улыбка – свидетельство дружелюбия, взаимопонимания партнеров по общению.

Управленческая элита – совокупность нравственных требований, регламентирующих поведение руководителей различного уровня.

Утомление – состояние усталости, сопровождаемое пониженной работоспособностью.

Учтивость – почтительная вежливость, в первую очередь к старшим.

Фрак – нарядный мужской костюм для торжественного случая. Пиджак с фалдами сзади, с шелковыми лацканами. Брюки с вшитыми сатиновыми лентами, без манжет. Белый пикейный жилет, манишка белой рубашки накрахмалена. Белый галстук-бабочка. Черная бабочка и черный жилет – атрибут метрдотеля. В нагрудном кармане белый платок. На ногах черные шелковые носки и черные лаковые туфли.

Фрустрация – эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой речи.

Фуршет – легкий прием. Гости сами себя обслуживают. Прием проходит стоя.

Продолжительность мероприятия – 2 часа (между 17.00 и 20.00 часами). Предполагается повседневная форма одежды.

Целование – обычай приветствия, возможен только между дамами или дамой и мужчиной. Руку целуют только близким женщинам, не делают это на улице, не целуют руку молодой даме.

Чаевые – вознаграждение за обслуживание и составляет 10-20% от суммы услуги. На Западе чаевые включаются в общий счет.

Честолюбие – стремление человека к успехам, рассчитанное на повышение его авторитета и признание со стороны окружающих.

Шведский стол – гости подходят к нему и сами наполняют свои тарелки, прием может быть с рассадкой и без. Удобен свободой передвижения гостей и выбора блюд.

Этика – наука о морали, изучающая нравственность и мораль, определенные принципы человеческого поведения.

Эмоции – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Эмпатия – способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, пониманию их внутренних состояний.

Этикет – форма, манеры поведения, правила вежливости и учтивости, принятые в обществе, установленный порядок поведения. Этикет имеет ярко выраженный ситуативный характер. Необходимость выбора того или иного слова, жеста в первую очередь обусловлена специфической ситуацией, например праздничными событиями, совершением определенных ритуалов, с приемом гостей и т.п.

Я – местоимение, требующее деликатного обхождения: нельзя начинать с него письма, не стоит слишком часто употреблять его, общаясь с людьми.