

## СОДЕРЖАНИЕ

Задание 1. Перечислите и охарактеризуйте виды деловых коммуникаций .....	3
Задание 2. Дайте определение понятию методы управления организаций. Охарактеризуйте административные методы управления организацией, раскройте их сущность, виды, опишите их преимущества и недостатки .....	6
Задание 3. Разработайте презентацию по теме «Виды делового дресс-кода» .....	9
Список использованных источников .....	13

## Задание 1. Перечислите и охарактеризуйте виды деловых коммуникаций

Коммуникация – обмен информацией между людьми. Как утверждают исследователи, 70% рабочего времени приходится на неё: человек говорит, читает, пишет, слушает, смотрит видео.

Деловая коммуникация – это обмен информацией между людьми для решения рабочих задач и достижения профессиональных целей. Если проще, то это любое общение по рабочим вопросам. Неважно, фрилансер или сотрудник компании. Также неважно, происходит общение письменно или устно.

В деловую коммуникацию вовлечены все – даже те, кто не работает в найме, и те, кто вообще не работает, – потому что диалог в магазине тоже можно рассматривать как деловое общение. У него есть цель: покупатель хочет приобрести качественный товар, продавец – продать его и получить премию.

Для форм коммуникации исследователи предлагают разные классификации. Самые распространённые формы такие: совещания; собрания; переговоры; презентации; деловая переписка; деловой разговор.

Некоторые из этих форм могут приобретать жанровую окраску. Например, обмениваться информацией можно в форме спора, диспута, дебатов или торгов.

Для деловой коммуникации используют разные каналы: телефонный звонок, беседу, Telegram, «ВКонтакте», email.

Можно выделить несколько особенностей деловой коммуникации:

Обязательность профессиональной коммуникации для её участников вне зависимости от того, какие чувства они друг к другу испытывают. Например, специалист может восхищаться своим непосредственным руководителем или недолюбливать его, при этом вынужден слушать его устные распоряжения и отвечать на письма.

У деловой коммуникации всегда есть цель, в то время как в личной беседе или переписке человек может просто болтать или коротать время.

В профессиональных деловых коммуникациях у каждого участника есть конкретная роль, связанная с профессиональными компетенциями. Например, менеджер проекта может начать общение, чтобы поставить коллеге задачу, собрать команду на планёрку, выступить в качестве модератора мозгового штурма.

Деловая коммуникация в организации подразумевает хотя бы минимальную подготовку: нужно собраться с мыслями, чтобы выразить их ясно, или собрать презентацию, чтобы донести свои идеи.

Хотя бы один участник стремится к тому, чтобы профессиональная коммуникация получилась эффективной, то есть её цель была достигнута. Например, коллега понял и принял задачу, дал обратную связь или предложил решение проблемы.

В учебниках по менеджменту и деловой коммуникации часто упоминается ещё одна особенность – наличие свода правил, которые определяют, кто, когда и зачем начинает коммуникацию и по каким правилам её ведёт. На практике всё меньше деловых взаимодействий соответствуют строгой форме и жёстким правилам. Это происходит благодаря общению в мессенджерах с высокой скоростью ответа и неформальностью.






<p>По использованию речи</p> 	<p><b>Вербальная</b></p> <p>Докладчик во время презентации товара рассказывает о его преимуществах.</p>	<p><b>Невербальная</b></p> <p>Во время совещания начальник постукивает пальцами по столу. Подчиненные понимают, что так он выражает недовольство докладами.</p>
<p>По способу передачи информации</p> 	<p><b>Устная</b></p> <p>На собеседовании рекрутер задает вопросы соискателю.</p>	<p><b>Письменная</b></p> <p>Бухгалтер отправляет всем коллегам email-рассылку, что выдача зарплаты задерживается на 1 день.</p>
<p>По аудитории</p> 	<p><b>Личная</b></p> <p>Коллеги тет-а-тет обсуждают у кулера, какой план нужно выполнить для премии.</p>	<p><b>Публичная</b></p> <p>Специалист делает доклад на конференции.</p>
<p>По формату работы</p> 	<p><b>Онлайн</b></p> <p>Клиент в мессенджере спрашивает у автомеханика, есть ли на неделе свободные даты для ремонта машины.</p>	<p><b>Офлайн</b></p> <p>Покупатель спрашивает у продавца о наличии футболки другого размера.</p>
<p>По количеству участвующих сторон</p> 	<p><b>Одностороннее</b></p> <p>Event-менеджер отправляет в общий чат объявление о времени и месте проведения корпоратива.</p>	<p><b>Двустороннее</b></p> <p>Заказчик и исполнитель обсуждают условия заключения контракта.</p>

Рисунок 1 – Разновидности деловых коммуникаций

Иногда форма делового взаимодействия заранее оговорена. К примеру, в компании принято подавать письменное заявление на предоставление отпуска. Или руководитель всегда ставит задачи на подчиненных в таск-менеджере и просит отвечать их там же, чтобы информация по работе не потерялась. В других случаях сотрудники сами решают, какой вид профессиональной коммуникации выбрать. Так коллега может позвонить, написать в мессенджере или подойти с вопросом лично.

Также можно выделить разные методы делового общения:

- совещания: планерки, видеоконференции, собрания по проекту;

- переговоры: официальные и неофициальные, с дополнительной жанровой окраской – споры, торги, дебаты;
- презентации;
- переписка;
- разговор.

В зависимости от того, какие должности занимают отправитель и получатель, выделяют вертикальную и горизонтальную деловую коммуникацию:

- вертикальная – когда руководители передают информацию подчинённым или сотрудники сообщают о чём-то руководству;

- горизонтальная – когда общаются равные в иерархии сотрудники или человек из одного отдела коммуницирует с сотрудником другого.

В зависимости от средств общения выделяют формальную и неформальную коммуникацию:

Формальная – регламентированная коммуникация в заранее оговорённых каналах, по которым распространяют официальную информацию. Например, таковы собрания, корпоративные издания, деловая документация.

Неформальная – коммуникация вне иерархии, часто основанная на личном общении. Их ведут в каналах, по которым можно распространять неофициальную информацию – например, новости и слухи.

В зависимости от количества участников коммуникации может быть личной и публичной: личная – когда информацию передают одному адресату; публичная – когда информацию передают нескольким адресатам.

**Задание 2. Дайте определение понятию методы управления организаций. Охарактеризуйте административные методы управления организацией, раскройте их сущность, виды, опишите их преимущества и недостатки**

Методы управления – это совокупность приемов и способов воздействия на подчиненных для достижения целей организации. В переводе с греческого «methodos» – это способ достижения цели.

Методы управления характеризуются в зависимости от их направленности, содержания и организационной формы. Направленность методов управления отражает объект управленческого воздействия (подразделение, предприятие, объединение, министерство). Содержание характеризует основные способы и приемы, которые использует руководитель при управленческом воздействии на подчиненных.

Организационная форма методов управления показывает, каким образом осуществляется воздействие на конкретно сложившуюся ситуацию в организации. Это воздействие может быть прямым (приказ, распоряжение) или косвенным (постановка задачи и стимулирование). Данные характеристики составляют основу классификации методов управления.

В современной теории менеджмента выделяют:

организационно-административные методы управления, основанные на прямых директивных распоряжениях;

экономические методы управления, базирующиеся на использовании экономического стимулирования, ориентированного на формирование экономической заинтересованности работников в конечных результатах деятельности;

социально-психологические методы управления, способствующие улучшению микроклимата в организации и используемые для повышения социальной активности сотрудников.

Все три группы методов управления взаимосвязаны и определенным образом сочетаются в деятельности менеджера, являясь средством реализации его функций управления.

Административные методы управления – это методы непосредственного воздействия, носящие директивный, обязательный характер, основанные на дисциплине, ответственности, власти и принуждении.

Они опираются на: власть руководителя, его права, организационную дисциплину, ответственность.

Компонентами административного управления принято называть: виды и типы воздействия; адресата; постановку задания и определение критериев его выполнения; установление ответственности; инструктаж подчиненных и пр.

Воздействие административных методов осуществляется посредством: приказов; распоряжений; оперативных указаний; контроля за исполнением

распоряжений; средств поддержания дисциплины; прочих факторов воздействия.



Рисунок 2 – Административные методы управления

Основными регуляторами административных методов обязательно должны выступать:

1. Трудовой кодекс Республики Беларусь.
2. Хозяйственные правоотношения, носящие коммерческий характер; отношения некоммерческого характера; государственное регулирование и контроль за хозяйственной деятельностью, осуществляемую субъектами предпринимательской деятельности.
3. Договорные отношения, определенные в трудовом и коллективном договорах.
4. Законодательные акты, распоряжения, положения Российской Федерации, субъектов Федерации, муниципальных образований.
5. Распоряжения, акты, приказы, положения организаций.
6. Система оперативного управления.

Формами проявления административных методов выступают: рекомендации; приказы; команды; постановления; инструктажи; распоряжения.

Особенностью административных методов управления выступает:

1. Четкая адресность директив;
2. Обязательность выполнения распоряжений и указаний;
3. Наличие временных рамок выполнения задания.

Таким образом, система административных методов представляет собой, прежде всего воздействие на структуру управления (регламентация деятельности и нормирование в системе управления), а с другой стороны – воздействие на процесс управления (подготовка, принятие, организация выполнения и контроль за управленческими решениями).

Связь типов подчинения с административными методами может быть следующей:

1. Вынужденное и внешнее навязанное - сопровождается неприятным чувством зависимости и понимается подчиненными как нажим "сверху".

2. Пассивное - для него характерно удовлетворение, связанное с освобождением от принятия самостоятельных решений.

3. Осознанное, внутренне обоснованное.

Негативная сторона административных методов: усиление пассивности работников, а иногда и скрытое неповиновение ввиду отсутствия положительных подкрепляющих стимулирующих условий.

### Задание 3. Разработайте презентацию по теме «Виды делового дресс-кода»

## Виды делового дресс-кода



**Привлекательность образа и сексуальность в одежде – совершенно не одно и то же**



*В переводе с английского Дресс-код означает «код платья, зашифрованный язык костюма, который в состоянии разгадать любой образованный человек». Сейчас дресс-код – это правила этикета в одежде, зафиксированные нормы о том, как одеваться в определенной ситуации.*



### Часто встречающиеся ошибки

- Длинные ярко окрашенные ногти
- Чрезмерное увлечение ювелирными украшениями
- Обувь с открытыми носками или без задника
- Голые женские ноги: обязательны чулки или колготки нейтральных цветов даже летом
- Шорты или пляжные брючки
- Кожаная куртка (касается и мужчин, и женщин). Вообще изделий из кожи следует избегать. Единственное исключение — обувь, ремень, ремешок для часов и сумка.
- Галстук — "бабочка" у мужчин
- Сумки, украшенные логотипами, и пластиковые пакеты, набитые бумагами
- Красные портфели, сумки, туфли, галстуки, рубашки и т.д.



### Дресс-код – регламент в одежде

Термин «дресс-код» возник в Великобритании и за последние сто с лишним лет успел распространиться по всему миру. Его используют для обозначения регламента в одежде, который информирует о принадлежности человека к той или иной профессиональной или социальной группе, кругу общения, или даже к определенному общественному месту. Считается, что дресс-код компании является прямым продолжением корпоративной культуры фирмы и важной частью ее бренда.

В правилах по дресс-коду прописываются обязательные и желательные требования к одежде. В обязательном порядке должен быть оглашен «черный список», в котором следует сформулировать то, что является недопустимым.



### Дресс-код должен быть понятен и разумен.

Сотрудники общепита, ресторанов или быстрого питания, автостоянок и автомоек, сто, салонов-парикмахерских, обслуживающий персонал гостиниц, работники мастерских и так далее носят форму, определяющую место работы и в какой-то мере рекламирующую его. Здесь форма так же является **дресс-кодом**.

## Необходимо придерживаться следующих правил в одежде:

### Для женщин.

Костюмы как брючные, так и юбочные. Длина юбки чуть выше колена, или чуть ниже колена. Одежда не должна плотно облегать фигуру. Позволены неброские аксессуары и элегантные утонченные украшения. Предпочтение отдается драгоценным и полудрагоценным металлам и камням. К костюму подойдут рубашки и блузки, тонкие джемпера, в том числе не сильно декольтированные топы. Белый верх все так же является классикой. Можно так же разнообразить Ваш повседневный стиль сочетанием простых брюк или юбок (без вычурного кроя, не выше колена без ярких цветов) с тонкими свитерами или блузками.

### Для деловой женщины дресс-код является обязательным.



- Основное правило делового костюма: он должен включать в себя не более трех цветов и двух типов рисунка. Считается, что в идеале гардероб каждой деловой женщины составляет следующий минимальный набор: строгий костюм, черные брюки, две юбки средней длины, несколько топов и водолазок, белая рубашка.
- Брючный костюм
- Приталенный пиджак до середины бедра и прямые брюки – идеальный костюм для офиса. Дополните его водолазкой неброских цветов и туфлями-лодочками. Кстати, длина брюк должна быть до середины каблука. Лучшие цвета для такого костюма – шоколадный и серый.
- Костюм с юбкой
- Силуэт такого костюма может быть разнообразным: узкая юбка с приталенным пиджаком до середины бедра, юбка в складку с пиджаком до талии или модная юбка-тюльпан с пиджаком прямого силуэта. Кремовый или шоколадный цвет идеально подойдет для такого костюма.

## Необходимо придерживаться следующих правил в одежде:

### Для мужчин.

- В гардеробе лучше всего иметь три или четыре костюма, со строгим умеренным рисунком (полоса или клетка), в спокойных цветовых сочетаниях или однотонные. Черный цвет не приветствуется, так как уместен на торжествах или похоронах. Выбирайте костюмы следующих цветов: стальной, серый, темно-синий, и светлый вариант (бежевый, охристый). Костюмы можно разнообразить, ежедневно сменяя галстуки и рубашки.
- Рубашки темнее пиджака, яркие галстуки и галстуки-бабочки запрещены. Повседневный стиль можно включить джемпера спокойных не броских цветов, в том числе черный, тонкие и толстые свитера лучший вариант однотонные, либо с небольшим рисунком, так же спокойных цветов.
- Если ограничений нет ни со стороны должностных обязанностей, ни со стороны руководства, придерживайтесь в выборе повседневных офисных вещей только двух правил: правило вкуса и правило удобства.

Когда человек облачен в костюм, во время деловых переговоров потенциальные клиенты инстинктивно воспринимают его как профессионала своего дела.



Очевидно, что бизнесмены, придерживающиеся дресс-кода, куда чаще заключают выгодные сделки, чем их коллеги, игнорирующие деловой стиль в одежде. Ты не задумывалась, почему банковские работники всегда ходят «по форме»? Да потому что мало найдется желающих доверить свои деньги учреждению, сотрудники которого одеты как свободные художники.

## Деловая одежда подчеркивает ваш социальный статус, определяет вкус и характер.

- Платье
- Платье-футляр без рукавов длиной до колена – отличный вариант для офиса. Под него можно надеть блузку, рубашку или водолазку. Главное – такое платье должно сидеть идеально.
- С украшениями в офис нужно быть особенно осторожной. Драгоценные камни и металлы здесь неуместны, а вот неброская бижутерия и серебро – в самый раз.
- Деловой дресс-код категорически отвергает туфли на шпильках и открытые босоножки. Помните, что даже в самую жаркую погоду нельзя появляться в офисе с голыми ногами.



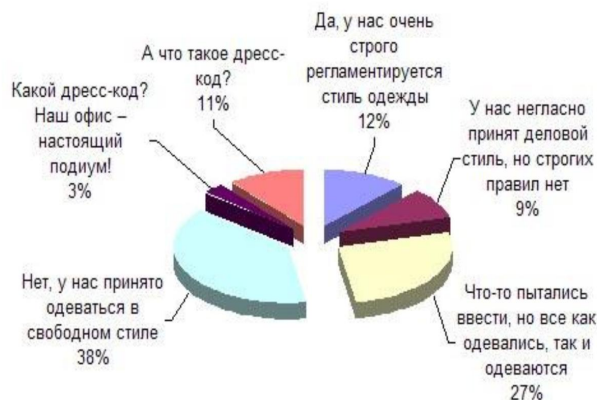
### К строгим костюмам женщины привыкли, но им все равно хочется надеть что-то более женственное.



Если мужчина надевает строгий элегантный костюм, он хочет продемонстрировать уверенность в себе, эмоциональную уравновешенность, деловитость и успешность.



Есть ли у вас на работе дресс-код?



## Офисный дресс-код: как не ошибиться



При выборе одежды для офиса руководствуйтесь тремя четкими правилами:

1. Не вызвать недоумения у партнеров неуместной сексапильностью.
2. Чувствовать себя комфортно на протяжении всего рабочего дня.
3. Находиться на пике модных тенденций.



## Важно знать правила игры:

- Основной причиной введения дресс-кода для сотрудников может стать возможность более эффективного выполнения рабочих функций и достижения лучших результатов при использовании определенной формы одежды.
- Вводить требования к одежде целесообразно для тех категорий персонала, которые по ходу работы встречаются с клиентами: например, участвуют в переговорах или информируют потенциальных покупателей об услугах.
- Другим мотивом к введению дресс-кода может послужить создание единого фирменного стиля, атрибутом принадлежности к группе, символом солидности организации, в которой работают.

Основной причиной введения дресс-кода для сотрудников может стать возможность более эффективного выполнения рабочих функций и достижения лучших результатов при использовании определенной формы одежды.



Что художнику здорово – для банкира смерть!

Когда человек облачен в костюм, во время деловых переговоров потенциальные клиенты инстинктивно воспринимают его как профессионала своего дела.

## Законы дресс-кода

Дресс-код – не ущемление личной свободы и не «самодурство».

НО – это всегда ограничения, с которыми приходится мириться. Например, ради успешных встреч с клиентами и ради поддержания имиджа компании, школы и даже трамвайного депо.



Другим мотивом к введению дресс-кода может послужить создание единого фирменного стиля, атрибутом принадлежности к группе, символом солидности организации, в которой работают.

На заправке – комбинезонами с фирменной символикой

в ресторане или кафе – яркими рубашками.

В ювелирном магазине – обязательным маникюром на ухоженных руках

а в банке или аудиторской компании – солидным офисным костюмом рубашками.



## Выделим основные правила, которые должны соблюдаться в деловом мире:



- Нельзя два дня подряд ходить в одной и той же одежде. Считается, что лучше купить три дорогих костюма, чем 10 дешевых, так как качество одежды играет не последнюю роль.
- Отдается предпочтение классическому стилю одежды сдержанных цветовых сочетаний.
- Недопустимы для людей представительских профессий трикотажные и вязаные изделия.
- Непозволительно человеку представительской профессии в официальной обстановке (переговоры, прием посетителей и т. п.) снимать пиджак.
- Для женщин – категорически запрещаются черные колготки, обувь на платформе, яркие цвета, дешевая, вульгарная бижутерия или обилие массивных золотых украшений. Особое слово следует сказать о декоративной косметике. Она, безусловно, должна присутствовать, но никто об этом не должен догадываться.

## Корпоративный дух против духа свободы

### «ЗА»:

- 1. И в одинаковой одежде можно выглядеть модно и ярко. Все зависит от личности. Серую мышшь не украсят даже люрекс и пайетки, а уверенный в себе, грамотный и неординарный человек будет замечен, даже если наденет на себя кусок мешковины.
- 2. Дресс-код позволяет сотруднику с минимумом вкуса держать марку компании – чтобы клиентом не распугать.
- 3. Когда после рабочей недели натягиваешь любимые джинсы, наступает полное ощущение отдыха.

### «ПРОТИВ»:

- 1. Зачастую приходится одеваться не по погоде. В жару женщины, которым следует придерживаться делового стиля, вынуждены носить колготки, а мужчины – пиджаки. Или, наоборот, мерзнуть в мороз в легких блузках и рубашках.
- 2. Утрачивается индивидуальность человека. Дети со своей непосредственностью таких «близнецов» называют «инкубаторскими».
- 3. Самый строгий, но справедливый дресс-код – здравый смысл и чувство меры. Минимум макияжа, ухоженные ногти, волосы, аккуратная одежда – и вы мечта любого работодателя.

Придерживайтесь в выборе повседневных офисных вещей только двух правил: правило вкуса и правило удобства.

Business Casual  
for Women



Business Casual  
for Men



## Список использованных источников

1. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации. М.: Юрайт. 2023. 320 с.
2. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения. М.: Юрайт. 2023. 159 с.
3. Культура речи и деловое общение / под ред. В. В. Химика, Л. Б. Волковой. М.: Юрайт. 2023. 309 с.
4. Мальханова И. А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера. М.: Проспект. 2023. 176 с.
5. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры. М.: Юрайт. 2023. 316 с.
6. Митрошенков О. А. Деловые переговоры. М.: Юрайт. 2023. 316 с.
7. Нахимова Е. А., Чудинов А. П. Деловое общение. Учебное пособие. М.: Флинта. 2023. 192 с.
8. Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение. М.: Юрайт. 2023. 489 с.
9. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение. М.: Юрайт. 2022. 248 с.
10. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение. М.: Юрайт. 2023. 240 с.
11. Табак Л. В., Суворова Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности. Учебное пособие. М.: Флинта. 2022. 100 с.
12. Тришкина Т. А. Основы делового общения. Учебное пособие. М.: ГЭОТАР-Медиа. 2022. 240 с.