



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
**СТРОИТЕЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

# Управление строительной организацией

**Тема 3. Формирование навыков  
делового общения**

## Задание 1. Изучите основные правила ведения делового совещания

Деловое совещание

форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями

Правила ведения делового совещания



### !!! Используйте речевой этикет\*

1.1.) формула речевого этикета\*\* для приветствия и привлечения внимания

*«Здравствуйте!, Привет!, Доброе утро! (день, вечер)...  
Привлечь внимание: «Будьте добры! Будьте любезны!...»*

1.2) специальные этикетные формулы, используемые в качестве обращения

*«Г-н!, Г-жа!, Профессор!, Коллеги!, Друзья! ..»*

\***Речевой этикет** - слова и выражения, употребляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, принятые в различных ситуациях формы обращения, интонационные особенности, характеризующие вежливую речь

\*\***Формулы речевого этикета** - типовые готовые конструкции, которые регулярно употребляются при корректном общении.

## Обращение

### **Форма обращения зависит от цели**

*Извините! Друзья! Коллеги)*

*Привлечь внимание (Будьте добры! Будьте любезны)*

*Обратиться к определенному человеку в официально-деловой обстановке (Иван Петрович!*

*Господин Иванов! Господин министр! Гражданин! Товарищ Иванов!)*

*Обратиться к определенному человеку в неофициальной обстановке (Молодой человек! Девушка!)*

## **Приветствие**

*Первым приветствуют:*

*младший по возрасту – старшего по возрасту  
младший по должности – старшего*

*Первым протягивает руку:*

*женщина – мужчине*

*старший по возрасту и должности –*

*младшему по возрасту и должности*

## **Официальные формулы**

*Разрешите представиться!*

*Позвольте представиться - Иванов*

*Петр Степанович!*

*Моя фамилия Иванов!*

*Меня зовут Татьяна Петровна!*

*Я хочу вас познакомить с ...*

## **Неофициальные формулы**

*Давайте познакомимся!*

*Позвольте познакомиться!*

*Будем знакомы!*

*Хорошо бы познакомиться!*

*Правила представления: младшего по возрасту представляют старшему, сотрудника – начальнику, клиента – руководителю компании*

## Речевые формулы

### **Просьба. Официальные формулы:**

Не сочтите за труд, пожалуйста, ...  
Прошу вас...будьте добры, сделайте...  
Могу ли я попросить вас  
Если вас не затруднит...

### **Согласие. Официальные формулы:**

Не возражаю, согласен, будет выполнено

### **Отказ. Официальные формулы:**

Простите, но я не могу выполнить вашу просьбу  
К сожалению, вынужден отказать  
Я не в силах выполнить вашу просьбу  
Я не в состоянии помочь  
В настоящее время это невозможно

# Речевые формулы

## **Благодарность. Официальные формулы:**

Позвольте выразить благодарность за...

Выражаем вам благодарность

Считаю своим долгом выразить благодарность

От всего сердца благодарю вас за...

## **Приглашение. Официальные формулы:**

Позвольте пригласить вас..

Разрешите пригласить вас...

Имею честь пригласить вас...

## **Поздравление. Официальные формулы:**

Примите мои искренние поздравления

Разрешите поздравить вас ...

От всей души поздравляю

От имени ... поздравляем ..

# Деловой телефонный этикет

## *Звоните вы:*

уточнить, правильно ли позвонили

представиться, назвать причину

если разговор будет долгим, уточнить, есть ли у собеседника время для разговора

если нужного человека нет, попросить передать необходимую информацию

первым завершаете разговор

Речевые формулы:

Моя фамилия... С вами говорит ... Вас беспокоит... Вам позвонили из ...

Я по поводу ... Могу ли я поговорить с... Я хотел бы узнать... Я хочу обсудить ...

Вы не могли бы дать информацию?

Спасибо за информацию! Рад был слышать! Всего доброго!

# Деловой телефонный этикет

## *Звонят вам:*

трубку необходимо поднять не позднее 3 звонка  
подняв трубку, назвать организацию и себя  
если собеседник не представился, уточнить имя, если  
отказывается, разговор не продолжать

## *Речевые формулы:*

Представьтесь, пожалуйста!  
Мне необходимо уточнить...  
В настоящее время это  
довольно сложно, однако ...  
Для вас имеет смысл ...  
Лучше, чтобы ...  
Сейчас мы занимаемся  
деятельностью иного профиля

## *Нельзя говорить:*

Кто это звонит?  
Я не знаю  
Мы не сможем это  
сделать  
Вы должны ...  
Нам это неинтересно

# Общие формулы речевого этикета

Приветствия

*Добрый день (утро, вечер)!  
Здравствуйте!*

Формулы прощания

*До свидания!  
Всего доброго!  
Всего хорошего!  
До встречи! (если назначена встреча)  
Позвольте попрощаться!  
Счастливого пути (отъезжающему)*

Формулы благодарности

*Спасибо! Очень признателен вам... Благодарю!  
Большое спасибо!  
Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!  
Очень вам признателен!*

Просьба

*Будьте добры...  
Будьте любезны...  
Прошу вас...*

Извинение

*Приношу свои извинения...  
Извините, пожалуйста...  
Прошу меня простить...  
Простите, пожалуйста...*

Предложение

*Позвольте предложить...  
Мне хочется предложить вам ...  
Я хотел бы предложить вам...*

Приглашение

*Разрешите пригласить вас на...  
Я приглашаю вас на...  
От имени ... приглашаю вас на ...*

## **Задание №2. Составьте деловые письма по вариантам:**

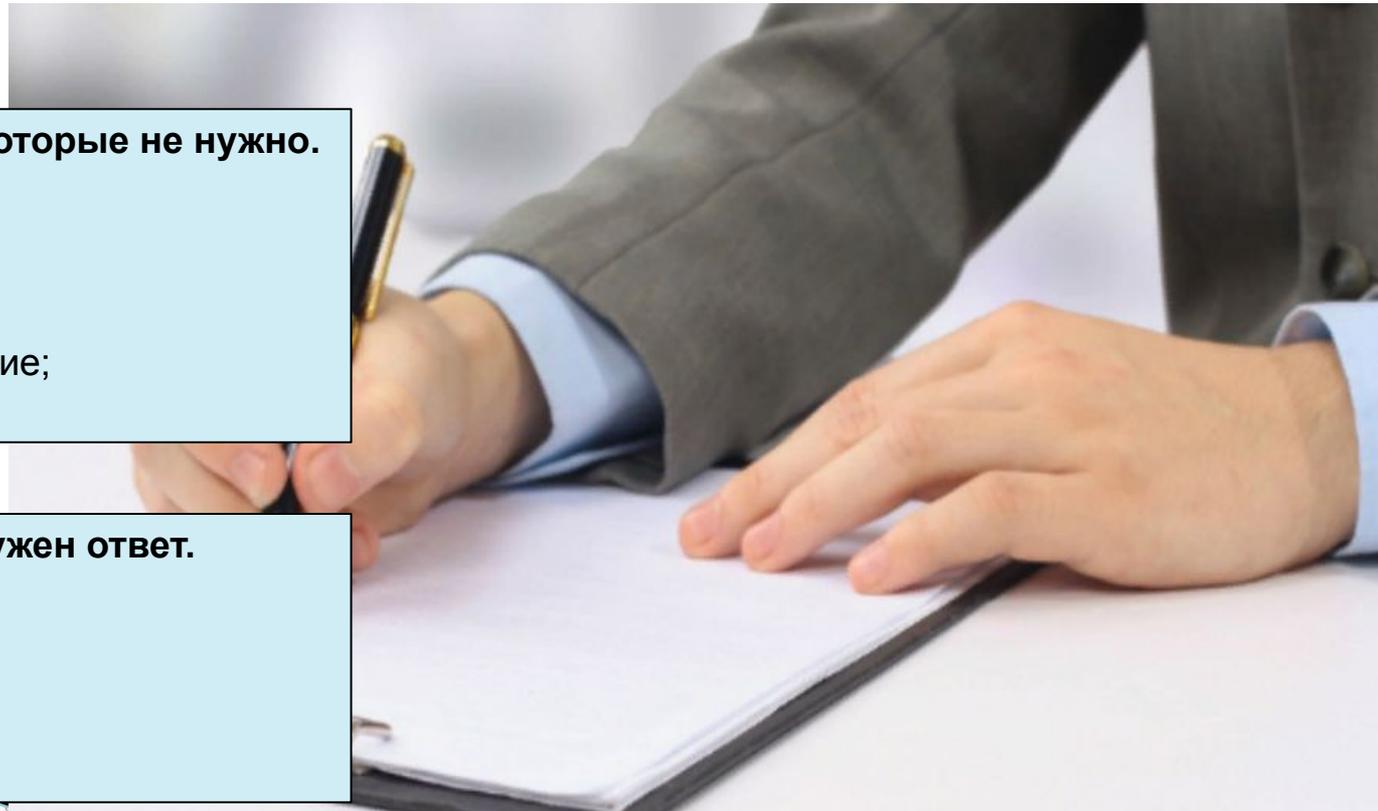
- ▣ **Вариант А: Благодарственного письма за сотрудничество** (например, за качественную и своевременную поставку оборудования)
- ▣ **Вариант Б: Благодарственное письмо сотруднику** за его труд, вклад в развитие компании, добросовестное отношение к работе и т.п.
- ▣ **Вариант В: Приглашения на Международный экономический форум** (письмо от организаторов).
- ▣ **Вариант Г: Гарантийное письмо на завершение строительных работ**
- ▣ **Вариант Д: Коммерческое предложение на оказание бухгалтерских/консалтинговых услуг**

### **Письма, отвечать на которые не нужно.**

- Гарантийное письмо;
- Сопроводительное;
- Информационное;
- Письмо-уведомление;
- Письмо-предупреждение;
- Письмо-напоминание.

### **Письма, на которые нужен ответ.**

- Обращение;
- Предложение;
- Запрос;
- Требование;
- Прошение.



## Коммуникации со стейкхолдерами: способы и методы взаимодействия

Существует множество путей обратной связи со стейкхолдерами, с которыми вы взаимодействуете или только собираетесь работать:

- Диалоги в формате «один на один»
- Телефонные брифинги по результатам работы
- Благодарственные письма с подведением итогов и описанием следующих шагов
- Контакты в ходе регулярной подготовки отчетов (например, отчета о корпоративной ответственности)

### **Задание №3. Подготовка презентационных материалов с учетом интересов стейкхолдеров (до 10 слайдов).**

Описание ситуации: Вы являетесь руководителем проекта и на совещании представляете результаты анализа заинтересованных сторон (краткий отчет). В качестве объекта исследования может быть выбрана Ваша компания.

Примеры отчетов (на английском языке: [http://csrreportbuilder.intel.com/PDFfiles/CSR-2016\\_Full-Report.pdf](http://csrreportbuilder.intel.com/PDFfiles/CSR-2016_Full-Report.pdf), на русском языке <https://www.b-soc.ru/library/non-financial-reports>)

Примеры анализа заинтересованных сторон: <https://erasmusplus.kg/wp-content/uploads/2018/01/Stakeholders-analysis.pdf>;  
<http://projectimo.ru/komanda-i-motivaciya/zainteresovannye-storony-proekta.html>;  
<http://sixsigmaonline.ru/baza-znaniij/22-1-0-340>; <http://forpm.ru/карта-заинтересованных-сторон>.

**!!! Вы можете использовать разработанные карты стейкхолдеров и реестр стейкхолдеров.**