

управления качеством. Дано наглядное представление сложных характеристик и логических связей конкурентоспособности продукции и конкурентоспособности предприятий и их оценке.

Учебное пособие содержит сведения о направлениях, методах и методиках создания систем менеджмента качества (СМК); моделях СМК и их особенностях; стандартах, в соответствии с которыми разрабатываются, внедряются и сертифицируются СМК. Отдельные главы посвящены методам непрерывного улучшения процессов, документации, показателей результативности и эффективности, методам и методикам внешнего и внутреннего аудита, правилам и порядку инспекционного контроля сертифицированных СМК.

В пособии представлены случайные события, факторы, влияющие на качество, основные статические методы, используемые для обработки и анализа данных в целях улучшения качества; основные инструменты управления качеством для высших менеджеров. Представлены теоретические положения разработки качественных изделий, процессов производства и обслуживания: структурирование функций качества, построение Дома качества, которые иллюстрированы примерами из разных областей деятельности.

В пособии мотивированы условия использования специальных методов улучшения качества и инновационных технологий:

- инжиниринга;
- реинжиниринга;
- бенчмаркинга;
- управления человеческими ресурсами на предприятиях, работающих в условиях всеобщего менеджмента качества;

- управления безопасностью пищевых продуктов путем анализа рисков и определения критических контрольных точек на базе стандартов ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (система ХАССП);

- самооценки предприятий и их участия в конкурсах по критериям Премии Правительства РФ в области качества и прочих.

Пособие включает главу, в которой рассмотрены затраты на качество и методы их определения.

Учебное пособие может использоваться как опорный материал, в учебных курсах, курсах корпоративного обучения, курсах дистанционных программ обучения, для студентов всех форм обучения специальностей: 080401 «Товароведение и экспертиза товаров (продовольственных, непродовольственных)»; 080301 «Коммерция (торговое дело)»; 080507 «Менеджмент организаций»; 080111 «Маркетинг»;

080502 «Экономика и управление на предприятии торговли и общественного питания»; аспирантов и преподавателей в качестве иллюстративного материала и краткого конспекта лекций при самостоятельном изучении дисциплины, инжиниринговой поддержке разработок систем менеджмента качества и их компонент.

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (ДЛЯ СТУДЕНТОВ ТЕХНИЧЕСКИХ ВУЗОВ)

(учебно-методическое пособие)

Семенова М.А.

*Астраханский инженерно-строительный
институт
Астрахань, Россия*

В условиях становления рыночных отношений в современной России появилось много людей, основным видом профессиональной деятельности которых стал бизнес, где знания и навыки делового этикета являются одним из наиболее важных условий коммерческого успеха. Современные условия жизни показывают, что в сфере предпринимательской деятельности возникает жесткая конкуренция, усиливающаяся с каждым днем. Ведь не секрет, что бизнес делается не только на экономической, но и на этической основе. Умение правильно вести себя в обществе имеет большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения. Кроме того, мировые экономические связи обязывают деловых людей знать правила хорошего тона и зарубежных стран, так как нарушения правил этикета могут привести к разрыву деловых отношений и обернуться потерей рынков сбыта.

Деловые отношения относятся к типу общественных отношений и рассматриваются как взаимосвязь между партнерами или коллегами, возникающая в процессе совместной деятельности и в коллективе. Отметим тот факт, что деловые отношения включают в себя общение, главным фактором которого является владение культурой речи. Культура устной речи заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению. Заметим, что профессия человека и его речь довольно тесно связаны. Безусловно, исследователь в области психологии Л.П. Крысин был прав, когда писал: «Манера речи, характеризующая проигрышание некоторых профессиональных ролей, бывает ярко специфична и нередко осознается говорящими. Сравните расхожие «квалифицирую-

щие» определения вроде таких: «говорит как учитель», «начальственный окрик», «оставь свой прокурорский тон», «кричит как базарная торговка» и т.п.»

Владение культурой русской речи является необходимой частью профессиональной компетенции современного специалиста.

Заострим свое внимание и на том, что в общении раскрываются и такие ценности, как доброта, сопереживание, отзывчивость и понимание. И что все эти ценности неразрывно связаны с культурой поведения. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений. Ведь манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества.

Учебно-методическое пособие «Этикет делового общения» включает материал для практических и семинарских занятий по курсу «Основы делового общения». Система практических занятий разработана в полном соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта. Пособие предназначено для студентов технических вузов, а также всем интересующимся вопросами культуры поведения и общения.

Актуальность учебно-методического пособия «Этикет делового общения» обусловлена тем, что в настоящее время существует потребность в подготовке специалистов высокого профессионального уровня, затрагивающих область строительной индустрии. К сожалению, у большинства наших специалистов с высшим техническим образованием крайне низка культура общения, что существенно снижает их деловую активность и не позволяет максимально реализовать свои возможности.

Главной **целью** данного учебно-методического пособия является помочь студентам в усвоении знаний и приобретении необходимых умений в области делового этикета.

Учебно-методическое пособие «Этикет делового общения» состоит из трех разделов – «Общение, этикет, культура и имидж делового человека»; «Правила и этикет деловых отношений»; «Деловой стиль речи».

Раздел 1. «Общение, этикет, культура и имидж делового общения» рассматривает сущность общения как коммуникативного инструмента этики деловых отношений, касается сущности культуры речи, этикета, имиджа делового человека, содержания визитной карточки.

Раздел 2. «Правила и этикет деловых отношений» знакомит студентов с основными правилами ведения деловой беседы, коммерческих переговоров, служебных совещаний, эти-

ческими нормами делового телефонного разговора.

Раздел 3. «Деловой стиль речи» направлен на обучение написания личной и деловой документации.

Каждый раздел пособия заканчивается контрольными вопросами, которые позволяют студентам проверить степень прочитанного материала и практическими заданиями, позволяющими закрепить эти знания при выполнении тестов для самоконтроля. Кроме того, предлагается список литературы, знакомство с которым поможет студентам глубже изучить заинтересовавшие их те или иные аспекты делового этикета.

При написании учебно-методического пособия «Этикет делового общения» широко использовались разнообразные материалы, подготовленные известными зарубежными и отечественными специалистами по психологии, социологии и лингвистике.

Древняя китайская мудрость гласит: «Дорогу осилит идущий». В процессе развития рыночных отношений ценность образования возрастает день ото дня. Без квалифицированных, компетентных специалистов ни одна фирма не сможет достичь своих целей и выжить в условиях конкуренции. В этой связи еще раз отметим, что выпускнику учреждений высшего профессионального образования необходимы знания и умения важнейшей стороны морали профессионального поведения современного специалиста – делового этикета.

СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ НАСЛЕДИЕ УРАЛЬСКОГО РЕГИОНА КАК РЕСУРС РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИОННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОСТРАНСТВА (сборник материалов)

Соложнин А.В., Шевченко В.Я.,
Давыдова Н.Н., Смирнов В.Н., Дембицкая Ю.В.
Нижний Тагил, Россия

В сборнике представлены материалы региональной научно-практической конференции, проведенной 16 декабря 2009 года в городе Нижний Тагил. Свердловской области, посвященной представлению основных направлений педагогического поиска, направленного на возвращение образованию первоначального смысла, сохранение бесспорных духовно-нравственных приоритетов, осознание и прумножение традиций своего народа, воспитание уважительного отношения к людям, прославляющим делами свою малую Родину.

Сегодня связующим звеном, объединяющим культуру ближайшей среды человека с