

Очень важно привить умение по оказанию само- и взаимопомощи, защите жизни и здоровья себя и окружающих. Большую пользу могут принести игровые формы работы с детьми, такие, как слеты-соревнования «Школа безопасности», «Юный спасатель» и т.п. Тем же указанием Минобразования регламентирована и программа обучения (140 часов) учащихся сферы начального профессионального образования.

В образовательных стандартах среднего профессионального образования, в отличие от высшего, в настоящее время уже действуют требования по преподаванию курса ОБЖ, включающего также разделы основ военной службы и первой медицинской помощи. Поэтому здесь следует проводить линию на совершенствование форм и методов работы, повышение качества преподавания и знаний учащихся при обязательной ориентации на формирование у них соответствующих практических навыков.

Работа представлена на научную международную конференцию «Наука и образование», Мальдивы, 14-21 мая 2007 г. Поступила в редакцию 30.04.2007 г.

ДЕЛОВОЙ ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ В ОБЛАСТИ СТРОИТЕЛЬСТВА

Семенова М.А.

*Астраханский инженерно-строительный
институт
Астрахань, Россия*

Телефон изобрели более ста лет назад. Казалось бы, за этот период времени можно было в совершенстве научиться им пользоваться. Однако, даже высококвалифицированные специалисты, в его использовании, к сожалению, овладели лишь техническими навыками, не освоив телефонный этикет. В тоже время довольно часто карьера работников, в том числе, в области строительства, зависит от впечатления, которое они производят на абонента. Как показывает российская практика, скверные манеры наиболее отчетливо проявляются именно при телефонном общении.

Приведем краткий перечень того, что следует, и что не следует делать, когда в Вашей организации звонит телефон.

Не следует:	Следует:
1. Долго не поднимать трубку.	1. Поднять трубку следует после первого или второго звонка. В крайнем случае, - не позднее третьего – четвертого сигнала: это свидетельствует о Вашей заинтересованности в контакте.
2. Начинать разговор словами: «Да», «Привет», «Слушаю». Ни в коем случае не употребляйте агрессивное «Говорите» или архаичное «У аппарата».	2. Сказать: «Доброе утро (день)», «Здравствуйте», представиться и назвать свой отдел. Правильная форма ответа: «Добрый день! Приемная директора СМУ-5».
3. Не спрашивайте, если набрали неправильный номер: «Куда я попал?», «А какой это номер?»	3. Уточните: «Это 55-88-45?»
4. Спрашивать: «Могу ли я Вам помочь?»	4. Употребляйте в разговоре с собеседником следующие фразы: «Чем я могу помочь Вам?» или «Чем я могу быть Вам полезен?» Например: «Господина директора не будет на рабочем месте до 15:00. Чем я могу помочь Вам?» «К сожалению, прораб Иванов не может сейчас подойти к телефону. Чем я могу быть Вам полезен?»
5. Вести две беседы одновременно.	5. Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать. Если звонок раздается в тот момент, когда Вы беседуете со служащими своего предприятия, извинитесь перед ним (служащим). Ответьте абоненту: «Сейчас я занят могу ли я Вам перезвонить?» или «У меня сейчас посетитель. Могу я перезвонить Вам примерно через полчаса?» Прерывать беседу со служащим разговорами по телефону невежливо. А, отложив телефонный разговор, Вы продемонстрируете Вашему коллеге, что относитесь к нему с большим уважением.
6. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.	5. Предложить абоненту перезвонить, если для выяснения деталей требуется

	время. Не бойтесь сказать позвонившему Вам человеку: «Я перезвоню Вам попозже». Соберитесь с мыслями, подготовьте необходимые материалы. Собрав необходимую информацию, подумайте, какие еще вопросы могут возникнуть у абонента, когда Вы сообщите ему эту информацию.
7. Использовать для записок клочки бумаги и листки перекладного календаря.	7. Использовать необходимые бланки для записи телефонных разговоров.
8. Передавать трубку разным людям.	8. Записать номер звонящего абонента, записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.
9. Говорить: «Все обедают», «Сейчас никого нет», «Директор, наверное, пьет кофе. Я скажу ему, чтобы он перезвонил».	9. Записать информацию, и пообещать клиенту перезвонить ему.
10. Спрашивать: «Кто это?» или «Кто его спрашивает?»	10. Сказать: «Могу я узнать, кто говорит?» или «Скажите, пожалуйста, кто говорит?»
11. Не спрашивать: «Что Вы делаете в субботу во второй половине дня?», если хотите предложить какое-то дело в это время. Это вопрос заранее предполагает отказ, если собеседник занят, либо неопределенный ответ.	11. Объясните собеседнику в чем дело, и предложите, если он свободен в это время, встретиться с ним.

При эффективном использовании телефон становится важнейшим компонентом создания имиджа любой организации. Именно от приема, который будет оказан потенциальному партнеру на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор, во многом зависит, не станет ли он последним.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения. — М.: Ось-89, 2000.

Работа представлена на II научную международную конференцию «Проблемы международной интеграции национальных образовательных стандартов», 23-27 апреля 2007 г., Париж-Лондон. Поступила в редакцию 17.05.2007 г.

ПРОЕКТНО-КОНСТРУКТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ «ЗАВОДА-ВТУЗА»

Торосьян В.Ф., Чинахов Д.А.

*Юргинский технологический институт (филиал)
Томского политехнического университета
Юрга, Россия*

Главным стратегическим направлением экономической стабилизации современного общества является обеспечение высокого уровня конкурентоспособности отечественных товаров на внешнем и внутреннем рынках. Решение этой задачи актуализирует подготовку творческих специалистов, умеющих принимать решения в нестандартных ситуациях, на практике способных обеспечить применение достижения науки и техники, а следовательно быстро адаптироваться

к условиям развития экономики. Проектно-конструкторская деятельность является одним из средств подготовки таких специалистов.

По мнению Дж. К. Джонса [1] современному проектированию присуща тенденция, определяющая его направленность не столько на сам разрабатываемый объект, сколько на происходящие в ходе его освоения и использования изменения в сфере производства, сбыта и потребления. Поэтому основными задачами проектно-конструкторской деятельности, на наш взгляд, должны являться:

- обучение студентов методологии рационального и эффективного добывания и использования знаний;
- совершенствование и поиск новых форм интеграции системы высшего образования с наукой и производственной деятельностью;
- повышение навыков творческой деятельности студентов;
- участие студентов в реальных разработках и техническом творчестве;
- освоение современных технологий в области науки, техники и производства;
- выявление способностей студентов, развитие их творческого потенциала.

Интегрированная система «завод-втуз», как одна из разновидностей непрерывного образования, основу которой составляет чередование обучения с отрывом от производства и без отрыва от производства, создает оптимальные условия системной организации проектно-конструкторской деятельности студентов.

Целевые и структурно-содержательные аспекты проектно-конструкторской деятельности в интегрированной системе «завод-втуз» обеспечивают освоение студентами современных форм и средств проектирования, способствуют формиро-