**МДК 05.01** **Управление структурным подразделением организации**

специальность «Технология молока и молочных продуктов»

**Тема: Деловое общение**

**Группа: 20**



**1. Ознакомьтесь с презентацией «Деловое общение»**

**2. Ответьте на вопросы по теме «Деловое общение» в тетради**

1. Определение делового общения

2. Характеристика способов передачи информации

3. Виды и характеристика коммуникационных барьеров

**3. Домашнее задание**

1. Найти в Интернете и дать краткую характеристику форм общения (*в лекции есть формы общения*). Можно оформить докладом, тогда будет несколько оценок.

2. Решить квест (*в лекции*)

3. Ответить на вопросы теста «Ваш уровень общительности» по ссылке <https://onlinetestpad.com/ru/test/524-vash-uroven-obshhitelnosti>

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли Вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими сокурсниками, преподавателями и членами семьи.

**Лекция к уроку «Деловое общение»**

На современном этапе развития общества вся жизнь человека превращается в непрерывный процесс общения.

Например, подсчитано, что ученик средней школы на протяжении своей учёбы вступает в деловые контакты с 25–50 учителями, присутствует на 10 тысячах уроков, каждый из которых — это [урок](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Finfourok.ru%2Fgo.html%3Fhref%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.testsoch.com%252F) делового общения.

А сколько собраний, всевозможных заседаний, деловых встреч в жизни каждого из нас? Каковы формы делового общения? Существуют ли правила делового общения?

Тема «Деловое общение» тесно связан со всеми дисциплинами специальности и играет большую роль для подготовки специалистов.

В результате изучения этой темы, наряду с общими компетенциями, которые подразумевают, что Вы должны уметь работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями, должна быть сформирована очень важная профессиональная компетенция: организация работы коллектива исполнителей**.**

Какой смысл, на ваш взгляд, вложил автор в эти слова: «Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения».

Начнем пожалуй с того, что общение является еще одним органом чувств. С помощью общения мы находим себе друзей ищем работу. Общение это все. Это помогает нам жить.

В жизни каждый человек большую часть времени проводит в деловой среде: в школе, на производстве, в учреждениях, общественных местах и тд.

Люди постоянно общаются между собой – с начальниками и подчиненными, с учителями и родственниками, с продавцами, соседями и т.д. Мы постоянно пытаемся кого-то в чем-то убедить или разубедить, уговорить или отговорить.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги — американский [педагог](https://infourok.ru/go.html?href=https%3A%2F%2Fru.wikipedia.org%2Fwiki%2F%25D0%259F%25D0%25B5%25D0%25B4%25D0%25B0%25D0%25B3%25D0%25BE%25D0%25B3), писатель, один из создателей теории общения говорил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми.

Общение - это передача мыслей, эмоций или отношений одного или нескольких человек другому или другим лицам.

Чем неформальное общение отличается от делового?

***Деловое общение*** – вид общения, при котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Деловое общение отличается от общения в широком смысле тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

**Функции** делового общения:

-организация совместной деятельности;

-формирование и развитие межличностных отношений;

-познание людьми друг друга;

-информативная, коммуникативная, воспитательная, нравственно-психологическая и др.

Деловое общение реализуется в различных формах:

* деловая беседа;
* деловая беседа по телефону;
* деловые переговоры;
* деловые совещания;
* деловая дискуссия;
* пресс-конференция;
* публичная речь;
* деловая переписка (электронная почта);
* публичные торги;
* презентация;
* общение по телефону, форумы, блоги.

Ведя переговоры, важно понимать, с каким типом собеседника вы имеете дело. Исход переговоров, во многом будет зависеть от того, насколько верно мы определили тип собеседника и подобрали тактику работы с тем или иным типом.

Вы знаете, что существует 9 основных типов собеседников, часто встречающихся в переговорах. Стоит помнить, что в жизни редко встречаются «чистые» типы собеседников, как правило, каждый человек совмещает в себе несколько черт. Тем не менее, если мы знаем основные типы собеседников, то сможем подобрать нужный «ключик» для каждого.

Человечество разговаривает по телефону уже более века. Телефон в жизни современного человека занимает важное место: общение с близкими, друзьями, но, что немаловажно, с коллегами и начальством.

Естественно, при разговоре с разными людьми мы используем свой способ общения, и никому не придёт в голову говорить со своим начальником так же, как с лучшим другом или даже просто коллегой. В этом случае разговор пойдет о деловом общении.

70% деловых коммуникаций осуществляется по телефону. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма или ехать в другое учреждение для выяснения обстоятельств дела. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, наводятся справки, заключаются договора. А это значит, что от соблюдения правил делового телефонного общения зависит успех всего дела.

Искусство ведения телефонных разговоров заключается в том, чтобы в минимально короткий отрезок времени сообщить все, что следует и получить ответ.

В течение первых 60 – 90 секунд в нашем подсознании создается образ человека. Надежность визуального оценочного метода составляет около 80%.

Аксиома публичного выступления гласит: у оратора никогда не будет второго случая произвести первое впечатление. Первое впечатление содержит эмоциональный и оценочный компоненты. Исследования подтверждают, что в 75 % случаев первое впечатление оказывается верным.

Что фиксируется при формировании первого впечатления?

* внешний вид (пословица «По одежке встречают, по уму провожают»
* выполняемые действия;
* предполагаемые качества личности;
* выражение лица и тд.

Первое впечатление складывается на основе вербальных (то, что мы говорим), вокальных (то, как мы говорим) и визуальных (то, как мы при этом выглядим) компонентов общения.

**«На собеседовании»**

Современный деловой мир ценит наличие у претендентов на должность не только образование, квалификацию и опыт работы, но и репутацию как работника. А она складывается на основе того, какое впечатление вы производите внешне, какими качествами обладаете и в каком стиле общаетесь с людьми. Поэтому для успешного поиска работы вам понадобится знание правил этикета во время [прохождения собеседования](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.nostress.ru%2Fsobesedovanie.html)

Вам осталось совсем немного до окончания колледжа и естественно перед вами встанет вопрос трудоустройства. Ваша задача, кроме того как продемонстрировать свои профессиональные качества - создать у работодателя благоприятное впечатление о себе, как о вежливом и воспитанном человеке, рядом с которым можно будет спокойно и комфортно работать в команде и убедить работодателя принять вас на работу.

Как себя держать и что говорить на собеседовании при приеме на работу?

**Внешний вид.** Перед собеседованием желательно выспаться, чтобы день прошел на позитивной волне.

С вечера подберите для встречи костюм в спокойной цветовой гамме, который эффектно подчеркнет ваши достоинства и одновременно спрячет недостатки.

Аромат парфюма должен быть сдержанным, дезодоранта это тоже касается.

По правилам [дресс-кода](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.knigge.ru%2Fdress-kod.html) женщины даже в жару должны быть в чулках или колготках — голые ноги в офисной обстановке недопустимы, так же, как и босоножки с открытыми пальцами. Носок обуви обязательно должен быть закрыт.

Одежда и обувь должны выглядеть безупречно — чисто, выглажено, начищено. Руки — ухоженные, с маникюром и лаком нейтрального цвета. Макияж — в строгом офисном стиле.

В вашей одежде пусть будет не более трех цветов, чтобы вы не выглядели кричаще. Для собеседования не подходят цветастые рубашки, прозрачные блузы, топы, шорты, мини-юбки.

**Пунктуальность.** Придите на собеседование заранее, минут за 10–15 до его начала. Вам нужно перевести дух с дороги, поправить прическу, макияж или костюм, настроиться на беседу.

К тому же у вас будет возможность осмотреться в офисе фирмы и тем самым понять, какое впечатление он производит, и захочется ли вам здесь работать.

Если вы видите, что опаздываете, обязательно позвоните работодателю и предупредите. Но вообще-то опаздывать крайне нежелательно. Так же, как и приходить раньше назначенного срока.

**Первые минуты.** Проследите за своей осанкой и походкой. Заходите в кабинет с поднятой головой и расправленными плечами — тем самым вы произведете впечатление человека, уверенного в себе. Не забудьте поздороваться.

Если у тех, кто проводит собеседование, [нет приемной и секретаря](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.knigge.ru%2Freception.html), то не зазорно будет спросить, где оставить верхнюю одежду.

Если вам предлагают чашку чая или кофе — не отказывайтесь. Может, интервьюеру самому хочется утолить жажду.

*ВАЖНО!*

Правилами офисного этикета не предусмотрено стучать в дверь!

Для рукопожатия первым подает руку представитель фирмы.

**Во время переговоров**

Не садитесь, пока вам не предложат. Если вы заметили, что вам забыли предложить присесть, попросите разрешения сами.

Если стул, на который вы собираетесь присесть, стоит слишком далеко или неудобно, то вы можете и должны переставить его, создав удобное для разговора пространство и проявив свою инициативность. Помните только, что допустимая дистанция между собеседником и вами — от 1,5 до 2 метров.

Не забывайте о ровном положении головы и осанке. Не скрещивайте руки и ноги. Поставьте ноги прямо, а руки спокойно положите на стол. Так вы покажете, что пришли «с миром» и готовы сотрудничать.

Желательно начать разговор с комплимента фирме, в которой вы находитесь.

Вопросы слушайте внимательно, отвечать старайтесь кратко и четко. Не бойтесь переспросить, если чего-то недослышали или недопоняли.

Если работодатель исчерпал список своих вопросов, начинайте задавать вопросы вы. Пусть они будут касаться процесса работы, ваших будущих обязанностей, а не других второстепенных вещей ([отдельный кабинет](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.knigge.ru%2Foffice_interior.html) или ближайшее кафе).

В случае, когда вам не озвучивают дальнейших действий, вы можете спросить сами по поводу того, когда будет принято окончательное решение. Только не в лоб, а сначала озвучить кратко свои профессиональные достоинства, подчеркнув, чем именно вы подходите на данную вакансию.

Если видите, что встреча подходит к концу, поблагодарите за то, что вас пригласили на интервью, уделили вам время, и попрощайтесь. Если в начале вас встречал секретарь, то попрощайтесь и с ней.

***Чего делать нельзя:***

Начинать говорить первым. Подождите, пока вас спросят.

Извиняться за отсутствие на данный момент каких-либо навыков.

Касаться спорных вопросов.

Перебивать.

Суетиться.

Быть фамильярным при проявлении к вам дружелюбия.

Давать понять, что вы лично знакомы с высокопоставленными и знаменитыми персонами, даже если это чистая правда.

Рассказывать о своих финансовых и семейных проблемах.

Озвучивать собеседнику желаемый уровень зарплаты до того, как вас об этом спросят.

Пытаться затягивать встречу, когда она явно подошла к концу.

**Зрительный контакт.** Во время разговора смотрите собеседнику в глаза. Это будет способствовать лучшему пониманию и эффективной коммуникации. Вы произведете впечатление человека, уверенного в своих силах. А возможность незаметно наблюдать за выражением лица собеседника даст вам понять, как вас воспринимают, и по ходу дела вы сможете скорректировать ваш рассказ.

Нельзя только глазеть по сторонам и пытаться рассматривать документы на столе, чужие личные вещи.

**Мимика и жесты.** Не бойтесь улыбаться. Обычно улыбка помогает растопить лед, открыть любую дверь, повернуть разговор в позитивное русло. [Жесты и мимику](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.knigge.ru%2Fgesticulation.html) для более красочного и убедительного рассказа можно использовать в разумных пределах.

Вы ни в коем случае не должны показывать, что вам что-то не нравится, или вы напряжены. Не манипулируйте ручкой, бумагой, аксессуарами. Не крутите ничего в руках — это нервирует.

**После собеседования.** Как вариант, вы можете по приходу домой написать электронное письмо тем работодателям, с которыми вы сегодня встречались. В нем уместно еще раз поблагодарить за уделенное для вас время и напомнить, что вы с большим желанием готовы приступить к работе.

Если после оговоренного срока с фирмы вам не перезвонили, то правилами этикета допустимо позвонить самому, чтобы напомнить о себе и подчеркнуть свою заинтересованность в сотрудничестве именно с этой фирмой.

*Недопустимо:*

Беспокоить фирму звонками, если вы получили от нее отказ или невнятный ответ.

Расстраиваться после каждого отказа. Любое собеседование для вас — это тренинг по продаже себя самого. Чем больше собеседований вы проходите, тем лучше оттачиваете навыки своей самопрезентации. И кто знает, может, следующее собеседование станет для вас удачным!

**Заключительное слово.**

Деловое общение играет важную роль в управлении любой организации. Общение с людьми – это наука и искусство. Здесь важны и природные способности, и образование. Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как собеседники умеют налаживать контакт друг с другом. Деловое общение требует от человека высокой культуры, а так же постоянного изучения и учета эмоциональной стороны деловых отношений. Тот, кто считает, что понятие «чувства» неприменимо к работе, способен вызвать конфликты.

**"Три фигурки" (индийская притча).** Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки - свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой - изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок. Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю:

- Решение таково. Первая фигурка - символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка - самая ценная из трех.

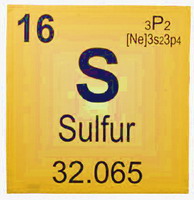
Пропускайте все сообщения через свое сердце, не торопитесь с выводами, взвешивайте каждое слово и идущую за ним мысль, наблюдайте, анализируйте, не спешите...

**Квест.**

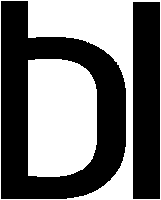
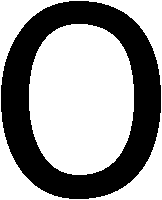
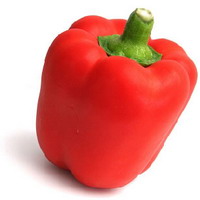
**Задание 1 «Формы делового общения»**

Изучить перечисленные формы делового общения. Какая из форм делового общения зашифрована в ребусе.

**Решите ребус**

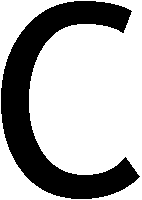
hello_html_m62978477.jpg  
hello_html_2bf01d1b.gif  3  = Д

**Задание 2: представьте схему проведения переговоров.**



* 5=Г

**Задание 3: опишите порядок организации и проведения делового совещания.**

hello_html_2bf01d1b.gif1=Щ