**ТПОП -347**

**1.Дисциплина** ОП 07 Основы экономики ,менеджмента и маркетинга .

**2. Преподаватель** Гайворонская Н.Н.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ**

**Тема 3.1.** **Современный менеджмент**

**Практическая работа № 4 « Изучение принципов делового общения».**

**Деловое общение** –  форма общения, опирающаяся на принципы делового этикета, направленная на  взаимодействие с лицами или группой лиц(организация) для осуществления взаимовыгодных результатов.

**Этика делового общения.** Люди принимающие участие в деловом общении придерживаются официального стиля общения и ориентированы на решение и достижение поставленных задач. Культура делового общения всегда уместна.

**Роль делового общения.**

Навыки успешного делового общения и понимание особенностей личности собеседника, его интересов,  следует считать определяющим фактором в процессе ведения   деловых встреч.

**Этика делового общения** преобладает не только в деловых переговорах, но и в повседневной жизни - позволяя эффективно взаимодействовать с окружающими.

**Особенности делового общения** заключаются в том, что собеседник в процессе диалога выступает как значимая личность; Заинтересованность людей, в процессе делового взаимодействия, характеризует хорошее взаимопонимание в поставленных задачах; Первостепенная задача делового общения — продуктивное и эффективное  сотрудничество.

**Психология делового общения.**

Общение является высшей формой психической деятельности и свойственно всем разумным существам на земле, но лишь у человека оно достигает самых совершенных мыслительных процессов - является опосредованным и осознанным, приобретая знаковую систему кодирования образов, становится речью.

Нет такого периода в жизни человека, даже самого непродолжительного, при котором он бы не находился вне процесса взаимодействия с людьми. Процесс делового общения часто является важным фактором в какой-либо совместной деятельности людей и служит методом улучшения качества и результата их взаимодействия.  Содержанием такого взаимодействия является то, чем люди заняты, что является для них общей задачей, а не личные проблемы, которые касаются их внутреннего мира.

**Деловое общение** — это процесс взаимодействия между людьми, при котором осуществляется обмен информацией касающейся деловых задач, способствующем достижению определенного результата в совместной деятельности.

**Нормы делового общения.**

Под нормами подразумевается  наличие регламента, то есть формальное следование определенным правилам, которые определяются особенностями менталитета и стиля поведения, сложившимися на данной территории, а также профессиональными этическими принципами делового общения, устоявшимися в данном профессиональном круге лиц.

**Виды делового общения.**

Деловое общение условно делится на два вида:

**1. Прямое** (непосредственный прямой контакт. С глазу на глаз или телефонный разговор.)

**2. Косвенное** (когда в процессе взаимодействия существует некая временная задержка, то есть электронные письма, деловые записки, коммерческие предложения и т.д.).

Прямое деловое общение обладает большей эффективностью, силой психологического внушения и воздействия, косвенное деловое общение , к сожалению, не обладает столь большим потенциалом, в нем действуют скорее формальные факторы, нежели чем личностное участие. Наиболее  чаще всего применяемым видом прямого делового общения является деловая беседа. Под деловой беседой понимают межличностный вербальный диалог нескольких участников с целью разрешения поставленных деловых задач или налаживания деловых отношений.

Деловое общение отличают от неформального тем, что в его процессе установлены конкретные цели и задачи, которые требуют определенного результата, что не позволяет нам пренебречь процессом взаимодействия с собеседником или несколькими участниками в любой момент.

Ни один из людей, который крутится в сфере бизнеса в настоящее время не может избежать процесса делового взаимодействия, будь это собственный персонал фирмы, партнеры по бизнесу, представители власти, сотрудники судебных или правовых служб, и все это требует наработанных навыков и знаний в области психологии делового общения.

Качества и навыки позволяющие адекватно и правильно  вести себя во время беседы – одно из ключевых составляющих успеха делового человека. Умение продуктивно реализовывать этот процесс делового общения является одним из первых необходимых навыков для того, кто хочет добиться успеха в деловой и личной сфере.

***Задание для отчета***

**Задание 1**.

**Ознакомившись с ситуацией, Вам необходимо определить: было ли общение, если было, то какое?**

**Ситуация 1:** Руководитель дает распоряжения и указания своим сотрудникам, ставит перед ними задачу, определяет сроки исполнения. Сотрудники внимательно слушают.

**Ситуация 2**: При выполнении производственной задачи между сотрудниками и руководителем возникают ситуации партнерских взаимоотношений, желание помочь друг другу, идет активный диалог и обсуждение того, как лучше решить производственную задачу.

**Ситуация 3:** Руководитель вместе с сотрудниками своего коллектива ищет «слабые» места, противоречия, проблемы в деятельности своего коллектива и подбирают неординарные решения. Сотрудники выдвигают разные версии, подходы, способы решения. Все работают единой командой.

**Задание 2**

**Подберите комплимент для данных ситуаций**

Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено.

В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам.

Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза.

Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией.

Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить.

Партнеру, который все-таки добился своего.

Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение.

Организатору хорошо проведенного делового мероприятия.

Партнеру, сумевшему кого-то переубедить.

**Задание 3**

Задани**е** «Как вы ответите на возражение?»

**Ситуация:** Цель вашей беседы: заключить соглашение на продажу партии товара. В ответ на ваше предложение по цене, ваш партнер заявляет следующее: «Ваша продукция нас устраивает, но ваша цена очень высока. Мы параллельно «зондировали почву» в другой фирме, они предложили аналогичную продукцию, но по более низкой цене, и срок выполнения заказа меньше…».

**Какие приемы вы используете для убеждения? Предложите не менее двух способов.**

**Задание на дом**

1.Носова С.С.Основы экономики. - М.: КНОРУС, 2018.-312с. Стр 28/36

2.Мурахтанова Н.М. Маркетинг. - М.: Издательский центр «Академия», 2018.-208с.

3. Драчева Е.Л. Менеджмент учебник для студентов – М.: изд. центр «Академия»2016

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ**

**Тема 3.1.** **Современный менеджмент**

**Практическая работа № 5** Принятие решения по созданию нормального микроклимата в трудовом коллективе. Выбор оптимального решения при проведении работ в условиях нестандартных ситуаций (анализ производственных ситуации).

Управленческое решение – это творческий акт субъекта управления, направленный на устранение проблем, которые возникли в объекте управления.

***Задание для отчета***

**Задание 1**

По предлагаемому списку решений произвести классификацию каждого ( общие или частное ; воздействует на внешнюю или внутреннюю среду предприятия; незапрограммированное или запрограммированное ).

**Задание 2**

Представить описание 3-х примеров из своего жизненного опыта, когда вы наблюдали принятие руководителем или старшими коллегами решения.

Список решений

1.Наем заведующим специалиста в исследовательскую лабораторию компании, производящей сложную техническую продукцию.

2.Доведение мастером до рабочих дневного задания.

3.Определение финансовым директором размера дивидендов, которые должны быть выплачены акционерам на девятый год последовательной успешной финансовой деятельности компании.

4.Решение начальника допущении официального отсутствия, подчиненного на рабочем месте в связи с посещением им врача.

5.Выбор членами правления места для очередного филиала банка, уже имеющего 50 отделений в крупном городе.

6.Дача руководителем согласия на принятие выпускника юридического факультета университета на работу в аппарат крупной фирмы.

7.Определение годичного задания для ассистента профессора.

8.Дача начальником согласия на предоставление подчиненному возможности посетить учебный семинар в области его специализации.

9.Выбор авторами печатного издания для размещения рекламы о новом вузовском учебнике.

10.Выбор правления компании места для строительства ресторана «Вкусно и быстро» в небольшом, но растущем городе, находящемся между двумя очень большими городами.

**Составление отчета:**

1.Выполнение задания 1

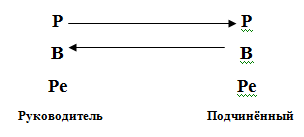
2.Выполнение задания 2

3.Выводы

**Ситуация1**

Формы трансакта(дополнительные (параллельные), когда стимул, посланный человеком , встречает адекватную, естественную в данной ситуации реакцию.

Ситуация 1. Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И вед. Это не в первый раз»

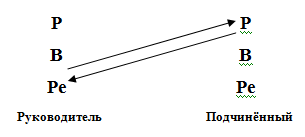


**Ситуация 2** .

Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный; «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

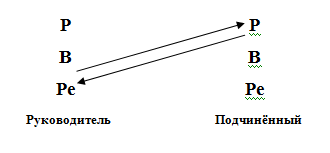
**Ситуация 3**.

Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может привлечь людей из других подразделений?» Подчиненный:»Не беспокойтесь, мы все выполним сами».



**Ситуация 4.**

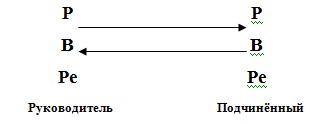
Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство». Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».



Формы трансакта перекрестные (пересекающиеся) возникают, когда на определенный стимул следует неадекватная реакция.

**Ситуация 5.**

 Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!» В этом случае подчиненный выполняет ход Взрослого, предлагающего серьезное дело, а руководитель выступает в ответ в роли Родителя. В ответ на реплику руководителя подчиненный мог бы сказать: «А почему Вы кричите на меня? Кто Вам дал такое право?» Такой поворот событий влечет за собой конфликт, ссору.



**Ситуация 6.**

Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» ( ход Взрослого, интересующегося информацией). Подчиненный мог бы ограничиться кратким ответом: «Нет, не видел» или более полным: «Нет, не видел. Давайте я помогу Вам ее найти». Но у подчиненного не все хорошо дома, и он грубо отвечает: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили» или «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?». Ответ последовал от Родителя. Такой ответ может способствовать развитию конфликтной ситуации



Формы трансакта двухуровневые – угловые и двойные, при которых один уровень видимый, а второй – скрытый, или психологический, - то, что имеется в виду (подтекст).

При угловой трансакции стимул направлен, к примеру, от Взрослого к Взрослому, а ответная реакция – от Ребенка к Взрослому или от Ребенка к Ребенку.

Скрытыми трансакциями часто пользуются дипломаты, влюбленные и т.п.

**Ситуация 7.**

 Он : «Не хотите ли зайти ко мне на полчаса посмотреть мою библиотеку? Выберете что-нибудь почитать» Она: «У меня как раз пара свободных часов. Я так люблю интересные книги».

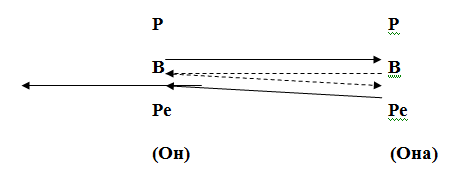
На социальном уровне происходит разговор между взрослыми о книгах, в то время как на психологическом уровне – это разговор Ребенка с Взрослым, и его содержание – сексуальные взаимоотношения.



**Ситуация 8.**

 Работник, придя на работу утром с похмелья, сообщает окружающим: «Ох, и врезал я вчера. Голова раскалывается». Начальник: «У каждого бывает»

Перед нами видимая трансакция Взрослый – Взрослый. На самом деле трансакция гораздо глубже. Детское состояние *Я* алкоголика ищет снисхождение у родительского состояния *Я* начальника.



**Ситуация 9**

 Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

*Выберите наиболее приемлемый вариант решения.*

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 10 Сотрудник ваше отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

*Действия руководителя:*

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 11 При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

*Что вы ответите*

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствием с приказом.

Б. Успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуете недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

**Задание на дом**

1.Носова С.С.Основы экономики. - М.: КНОРУС, 2018.-312с. Стр 28/36

2.Мурахтанова Н.М. Маркетинг. - М.: Издательский центр «Академия», 2018.-208с.

3. Драчева Е.Л. Менеджмент учебник для студентов – М.: изд. центр «Академия»2016