

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2

Тема уроку № 20 Проведення ділової наради, інтерв'ю при прийомі на роботу

Завдання №1 Теоретичний блок

Мета уроку: *поглибити знання про службовий етикет, здійснювати регламентування спілкування, доречно використовувати мовні моделі звертання, вибачення, погодження тощо; навчити будувати діалог за змістом тексту, проводити усний обмін інформацією в процесі спілкування; вдосконалювати навички й вміння володіння прийомами ділового спілкування та ефективного слухання, використовуючи принципи професійного спілкування на рівні сучасної української літературної мови, здійснювати спілкування з учасниками трудового процесу; сприяти вихованню любові до рідного слова, самоорганізації.*



Тип уроку: практичне заняття

Епіграф: *Хочеш бути розумним – навчись розумно питати, уважно слухати, спокійно відповідати й переставати говорити, коли нема чого більш сказати.*

І. Лафатер.

План заняття

1. Що таке спілкування?
2. Службова бесіда.
3. Співбесіда з роботодавцем.
4. Телефонна розмова – один із видів усного ділового мовлення.
5. Ділова нарада.

Завдання №2 Вільне введення тексту

1. Дайте відповідь на проблемне запитання: Ділова людина ... Якою вона має бути? Чому це питання стало актуальним? Навіщо необхідно це знати?

Завдання №3 Вільне введення тексту

2. Актуалізація опорних знань. Мозковий штурм.

Ділове спілкування регулює офіційні стосунки комунікантів у державно-правовій і суспільно-виробничій сферах.

- Який стиль мовлення існує у цих сферах?
- У яких формах існує офіційно-діловий стиль?
- За яких умов ми користуємося усним діловим мовленням?
- Назвіть форми усного ділового мовлення.
- Назвіть вимоги до мовлення ділової людини.

Завдання №4 Теоретичний блок

3. Основна частина вивчення нового матеріалу за планом

- Отже, одна з ознак ділової людини уміння говорити. Сьогодні ми продовжимо вдосконалювати навички володіння прийомами ділового спілкування, тобто працюватимемо над образом сучасної ділової людини.

! Перегляньте презентацію на тему "Культура усного фахового спілкування", законспекуйте основні положення в робочих зошитах (самостійне опрацювання).

Культура усного фахового мовлення.pptx

Завдання №5 Теоретичний блок

Організація нарад

Нарада — це вид ділової взаємодії людей, пов'язаних між собою формальними і неформальними стосунками в організаційній структурі, в процесі якого виробляється групове рішення і розподіляється відповідальність за нього між учасниками взаємодії. Слово «нарада» утворилося від дієслова «радитися», тобто спільно обговорювати. Отже, нарадою називають засідання, на якому обговорюються різноманітні питання, дії, заходи.

Залежно від управлінських функцій наради можна розподілити на кілька типів: нарада з планування, нарада з питань мотивації персоналу, нарада щодо внутрішньої організації компанії,

наради з питань контролю за діяльністю співробітників, наради, пов'язані зі специфікою роботи організації.

Проблемні наради проводяться з метою вироблення найкращого рішення в найкоротший термін.

Інструктивні — для передання зверху вниз за схемою управління рішень, інструкцій розпоряджень. **Інформаційно-довідкові** — для надання інформації, яка потребує роз'яснення або є надзвичайно важливою. **Оперативні (диспетчерські)** — присвячені поточним завданням чи плануванням роботи на найближчі дні.

Ефективність наради визначається актуальністю обговорюваних питань, своєчасністю і правильністю ухвалених рішень. Нарада є економічно виправданою, якщо з її допомогою розкривається важлива інформація, розподіляються обов'язки між співробітниками. Варто зазначити, що ділова нарада спонукає працівників активніше впливати на виробничі процеси, брати участь у прийнятті рішень. Нарада також дає можливість кожному учасникові побачити своє завдання у зв'язку із завданнями інших працівників, а отже, більш усвідомлено підійти до своєї роботи.

Отже, нараду необхідно ретельно підготувати, детально опрацювати всі організаційно-технічні питання як щодо її організації, так і щодо проведення.

Наради потребують... Регламенту

Порядок проведення нарад можна закріпити у спеціальному організаційному документі — **Регламенті проведення нарад**. Цей внутрішній локальний акт підприємства можна назвати й інакше. Наприклад, **Інструкція** з підготовки та організації виробничих нарад. Якщо діяти за регламентом, то завдання підготовки і проведення нарад значно спрощується. Сьогодні такі регламентні документи розроблені й розробляються в багатьох компаніях.

У Регламенті проведення нарад мають бути визначені:

- мета нарад і періодичність їх проведення;
- види нарад — виробничі наради, ділова нарада, апаратна нарада;
- принципи формування робочих груп з підготовки до нарад;
- правила складання і затвердження порядку денного, його коригування;
- процедура підготовки робочих матеріалів і документів до нарад, строки їх розсилання;
- складання списків учасників і запрошуваних, а також їх оповіщення;
- процедура реєстрації учасників (за необхідності);
- регламент виступів (тривалість доповідей, час на обговорення);
- документальне оформлення нарад і способи оповіщення всіх зацікавлених осіб про ухвалені рішення.

Зразок регламенту наради

РЕГЛАМЕНТ НАРАДИ

з питання відкриття
нового проекту СМС-повідомлень

25 січня 2020 року

м. Дніпро

Місце проведення: виїзна оперативна нарада за адресою: вул. Перша, ТЦ «Вейт Парк», офіс 90, тел. (462) 687-09-21.

Час проведення: 15:00

Мета наради: укласти договір (із ТОВ «ІТ-технологія») про надання послуг СМС-повідомлень.

Завдання наради:

- розробити технологію СМС-повідомлень про переміщення товарів підприємства на території України;
- узгодити тарифи щодо надання цієї послуги третіми особами;
- розглянути зауваження до договору про надання СМС-повідомлень.

Склад учасників:

1. Іванко Іван Іванович — начальник відділу інформаційних технологій.
2. Ваврик Ігор Семенович — директор департаменту тарифікації.
3. Разикович Тетяна Олегівна — начальник юридичного відділу.
4. Варенко Олег Олегович — директор.

Зовнішні учасники:

1. Коломар Ігор Ігорович — заступник директора ТОВ «СМС-технології».
 2. Мотронко Ольга Сергіївна — зовнішній експерт.
- Секретар наради — Іванюк Ольга Вікторівна.
Ведення протоколу — Іванюк Ольга Вікторівна.

Відповідальний за розсилання матеріалів — Іванюк Ольга Вікторівна.

Матеріали до наради:

- 1) протокол попередньої наради;
- 2) тарифні плани про надання послуги;
- 3) проект договору про надання послуги СМС-повідомлень;
- 4) зауваження до договору;
- 5) звіт зовнішнього експерта щодо впровадження нової послуги.

№	Час, хв	Зміст	ПІБ доповідача
1	5	Виступ директора щодо введення нової послуги	Варенко О. О.
2	10	Директор департаменту тарифікації, начальник відділу інформаційних технологій — виступ щодо необхідності відкоригувати й узгодити тарифи, технічні можливості	Ваврик І. С., Іванко І. І.
3	5	Начальник юридичного відділу — виступ щодо змісту договору	Разикович Т. О.
4	15	Виступ зовнішніх учасників щодо пропозицій з упровадження послуги	Коломар І. І., Мотронко О. С.
5	15	Обговорення питань: стадія розроблення й упровадження системи; можливості впровадження системи; узгодження і підписання тарифів; узгодження договору із внесеними змінами	Усі учасники наради
6	10	Підведення підсумків: — підписання узгоджених тарифів; — підписання договору	Варенко О. О.
7	2	Призначення відповідальних осіб за розроблення порядку організації подальшої роботи	Варенко О. О.

Тривалість наради: 2 години

Кількість обговорюваних питань: 4

Кінцева мета наради: погодити і підписати тарифи; погодити договір із внесеними змінами.

Відповідальні особи за розроблення порядку організації подальшої роботи:

1. Іванко І. І.
2. Ваврик І. С.

Робота з підготовки до наради розпочинається із прийняття керівником рішення про необхідність її проведення, визначення тематики, формулювання основних питань порядку денного, місця, часу і форми проведення.

Роботу з підготовки й обслуговування наради, як правило, виконує помічник керівника або референт. Для підготовки великих нарад може створюватися робоча група. Якщо в підготовці наради бере участь кілька осіб, то на підприємстві видається **наказ про проведення наради**, в якому визначається склад робочої групи і план її підготовки.

Зразок наказу про проведення наради

Товариство з обмеженою відповідальністю
«Константа»

НАКАЗ

20.09.2020

м. Дніпро

№ 185-аг

Про підготування до проведення
наради «Про впровадження нових
методів діагностики стану компанії»

З метою підготування до запуску проекту з впровадження нових методів діагностики з 01.01.2020,
НАКАЗУЮ:

1. Провести 15—16 жовтня 2020 року в залі засідань готелю «Амакс» нараду «Про впровадження нових методів діагностики стану компанії».
2. Затвердити робочу групу з підготування та проведення наради в такому складі:
начальник відділу діловодства Клименко М. І.
начальник відділу інформатизації Вишняк О. А.
начальник відділу безпеки Решето А. Е.
помічник директора Перепаденко Н. Г.

3. Робочій групі:

3.1. Підготувати список запрошених і доповідачів на нараді до 26.09.2020.

3.2. Підготувати регламент наради і подати його на затвердження директору до 27.09.2020.

3.3. Підготувати й погодити з директором план проведення наради до 01.10.2020.

4. Помічнику директора Перепадько Н. Г. ознайомити з цим наказом під підпис усіх членів робочої групи до 24.09.2020.

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор

Козуб

А. Д. Козуб

Візи помічника директора, керівника служби діловодства, керівника відділу інформатизації, керівника відділу безпеки

При підготовці до наради референту (помічнику керівника) варто взяти до уваги такі рекомендації:

- на службові наради керівник витрачає близько третини робочого часу, тому в кожному випадку треба зважити, чи доцільно проводити нараду (якщо існує альтернатива — краще скористатися нею);
- на нараду варто виносити тільки ті питання, які неможливо вирішити в робочому порядку. При цьому потрібно чітко сформулювати тему наради, яка має бути актуальною й цікавою для учасників;
- всю необхідну інформацію до наради варто підготувати заздалегідь;
- за вирішення кожного питання має відповідати лише одна особа;
- якщо роботу доручено групі осіб, необхідно призначити відповідального;
- за підсумками наради приймаються рішення, які заносяться до протоколу, в якому зазначають виконавців, конкретні завдання і строки їх виконання.

Психологи радять проводити ділові наради у четвер. Якщо готуємо велику нараду, варто подбати про реєстрацію її учасників. Сповіщати учасників про нараду треба завчасно. І не лише сповістити, а й надіслати порядок денний наради.

Учасники наради: кого і як запрошувати?

Оптимальна кількість учасників для проведення наради — 5-7 осіб, прийнятна — 10, гранична — 12. Збільшення числа запрошених різко знижує середній коефіцієнт активності присутніх.

Основні критерії добору учасників наради:

- компетентність в обговорюваному питанні;
- безпосередній зв'язок діяльності учасника з питанням, що розглядається на нараді;
- здатність зробити істотний вклад у вирішення проблеми;
- уміння співпрацювати з іншими учасниками і враховувати їх інтереси при прийнятті рішень;
- відповідальність за належне виконання рішень.

Список учасників як базовий документ наради за участі сторонніх організацій

Якщо для участі в нараді запрошуються представники сторонніх організацій, рекомендують скласти список учасників наради у формі таблиці і передбачити графи для такої інформації:

1. прізвище, ім'я, по батькові учасника наради;
2. яку організацію представляв;
3. дата і спосіб направлення запрошення на нараду;
4. підтвердження одержання запрошення (дата);
5. згода взяти участь у нараді; чи передбачається виступ (тема виступу і регламент);
6. чи має потребу в готелі;
7. чи потрібні квитки на дорогу назад (дата, вид транспорту);
8. відмітка про прибуття на засідання.

За необхідності дану таблицю можна доповнити іншими відомостями. Якщо є необхідність бронювання місць для проживання, варто пам'ятати: розрахунок у готелях здійснюється о 12-й годині дня. Тож треба узгодити час прибуття учасників і час їх поселення. Далі визначаємо **час і місце проведення наради**.

Засідання постійно чинних колегіальних органів (комісій, рад), як правило, відбуваються у призначених для цього приміщеннях (залах засідань). Оперативні наради з невеликою кількістю учасників, як правило, проводяться в кабінеті керівника. Якщо треба провести нараду в розширеному складі, необхідно подбати про підготовку спеціального приміщення: його вибирають ще до того, як надсилатимуть запрошення, щоб можна було повідомити місце проведення наради.

Лист-запрошення до участі в нараді

Якщо в нараді бере участь велика кількість осіб: керівники філій, дочірніх компаній або представники сторонніх організацій, то розсилаються **листи-запрошення (повідомлення) на нараду**.

Як правило, такий документ містить: звертання; інформацію про дату, місце і час проведення наради; порядок денний; пропозицію взяти участь; прохання про підтвердження участі в нараді.

Якщо учасник наради є доповідачем або йому надсилаються додаткові матеріали (проекти рішень), то про це необхідно зазначити в тексті запрошення. Про те, що учасник наради має підготувати доповідь, бажано сповістити за 1,5-2 тижні до запланованого заходу.

Підготовка наради починається з порядку денного. Формування порядку денного наради базується на ustalених правилах.

Наради без продуманого порядку денного нерідко перетворюються на поверхове обговорення теми, внаслідок чого важко зосередитися на ключових питаннях, виробити та ухвалити конструктивні рішення. Наданий заздалегідь план заходу дає можливість зосередитися на тому, що необхідно зробити: до наради, під час наради і після неї.

В якій послідовності розташовувати питання порядку денного для обговорення? Існують два протилежних погляди. Перший: спочатку розглядати більш важливі та складні питання, оскільки присутні ще не втомилися й активніше включаються в обговорення. Протилежна позиція — питання, що потребують широких дискусій і ретельного опрацювання, варто розглядати всередині наради, а на початку і наприкінці пропонувати легкі питання (на їх обговорення не втручатиметься багато часу для ухвалення рішень).

Порядок денний має містити таку інформацію: тема й мета наради; час початку і закінчення наради; місце, де відбуватиметься нарада; перелік обговорюваних питань; прізвища і посади доповідачів, що виступають з основних питань; час, відведений на обговорення кожного питання.

Пункти порядку денного доцільно нумерувати. Формулюючи питання, починайте кожне речення з прийменника «про». **Наприклад:** *Про затвердження кошторису витрат на реконструкцію складів. Про дотримання планів реалізації готової продукції.* Не рекомендується вносити окремим пунктом порядку денного «Різне». Складений порядок денний наради затверджує керівник.

На завершення розмови про формування порядку денного — корисна порада: не варто розглядати затверджений порядок денний робочої наради як щось непорушне. Цей документ — не догма, а керівництво до дії. Якщо під час підготовки наради отримано оперативну інформацію, що змінює пріоритети розглядуваних питань, порядок денний доцільно змінювати. У такому разі рекомендують розробити процедуру коригування порядку денного після його затвердження, що має знайти своє відображення в Регламенті з проведення нарад. Якщо Регламент не розроблено, тоді це питання треба погодити з керівником.

Кейс «13 помилок Сороки» [Вам доручено підготувати:](#)

1	2	3	4
Наказ про організацію наради керівників районних філій обласного центру зайнятості	Регламент наради	Список запрошених та інформаційні листи на їх адресу із запрошенням на нараду	Протокол наради

Домашнє завдання направляємо на ел. адресу
12111964elenadenisenko@gmail.com

Дякую вам за активність, прагнення до самостійного здобуття знань
Викладач **Олена ДЕНИСЕНКО**