

28.02.23г.

ТЭК 3/1

**Дисциплина: ПМ.03. Управление структурным подразделением
организации**

Цели занятия:

Обучающие:

- углубить, систематизировать, обобщить и проконтролировать знания студентов по менеджменту и управлению структурным подразделением;
- формировать умения студентов;
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности;
- формировать поисковый стиль мышления и работы при изучении новой темы. Формирование умений структурировать информацию.
- совершенствовать методику проведения практического занятия с визуальным сопровождением и использованием интерактивных методов;
- адаптировать инновационные методы обучения к традиционной методике преподавания;
- создать условия для закрепления и совершенствования, ранее полученных знаний и для формирования профессиональных навыков в процессе занятия;

Развивающие:

- развивать внимание, дисциплинированность, активность, коммуникабельность и умение работать в коллективе;
- сформировать представление о стилях управления и факторах их формирования, закрепить понятие власть и влияние, формы власти, способствовать развитию умений работать в коллективе, развивать профессиональный интерес.

Воспитательные:

- формировать интерес к выбранной профессии;
- прививать чувство ответственности, бережливости, добросовестного отношения к своим обязанностям;
- воспитывать ответственное отношение к выполняемой работе, профессионально-важные качества личности (внимательность, скорость мышления).

Лекция

(2 часа)

Тема: Деловое общение

План

1. Правила проведения деловых совещаний
2. Организация и правила ведения переговоров
3. Основные правила выступления на трибуне

1. Деловое совещание – это обсуждение вопросов организации производства, управления фирмой, маркетинговой деятельности, проводимое первым лицом или заменяющим его специалистом.

К обязательным требованиям, позволяющим сделать деловые совещания действенным инструментом создания команды единомышленников, относятся:

1. Регулярность проведения;
2. Сочетание обсуждения стратегических и оперативных вопросов;
3. Урегулирование на совещаниях вопросов корпоративных отношений (к таким вопросам можно отнести изменение приоритетов внутрифирменных отношений, уточнение функций и полномочий исполнителей, выработка новых идей, оценка результатов предыдущих программ);
4. Руководителю следует помнить, что совещание оказывает огромное влияние на его имидж и стиль деловых отношений в организации.

Виды деловых совещаний:

1. Вырабатывающие и принимающие решения;
2. Разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений;
3. Оперативные (Обсуждение сложившейся текущей ситуации и разработка соответствующих мероприятий);
4. Подводящие итоги и дающие оценку принятым ранее решениям.

Деловые совещания классифицируются по следующим основаниям:

- принадлежность к сфере общественной жизни: деловые административные, научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды), собрания и заседания политических, профсоюзных и других общественных организаций, объединенные совещания;

- масштаб привлечения участников - международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние (в масштабе одной организации или ее подразделений);

- место проведения - местные, выездные;

- периодичность проведения - регулярные, постоянно действующие (собираются периодически, но без устойчивой регулярности);

- количество участников - в узком составе-до 5 человек, в расширенном составе-до 20 человек, представительные - более 20 человек.

Деловые совещания могут классифицироваться по тематике рассматриваемых вопросов, по форме проведения, по основной задаче.

Совещания подразделяются на инструктивные, оперативные (диспетчерские), проблемные.

Деловые совещания позволяют связать то, чем занимается отдельный сотрудник с работой других работников.

Руководителям и специалистам, готовящим деловое совещание, необходимо руководствоваться общими принципами (правилами) организации деловых совещаний:

1. В организационной деятельности нет мелочей;

2. Техническая сторона организации (рабочие места участников, материалы, техническое обеспечение) должны быть безупречна;

3. Должен быть подготовлен ведущий-руководитель (предусмотрена замена, помощники ведущего и другой вспомогательный персонал).

При подготовке к деловому совещанию необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Нужно ли проводить данное совещание;

2. Кто входит в круг лиц, без которых данное мероприятие будет невозможным;

3. Какие вопросы внести в повестку дня;

4. Нужен ли доклад руководителя, и с какими службами, подразделениями или отдельными специалистами нужно проконсультироваться при его подготовке;

5. Кто и какую подготовительную работу будет выполнять.

Рекомендации по проведению деловых совещаний:

1. Деловое совещание лучше проводить не в кабинете руководителя (лучше всего, за круглым столом, чтобы подчеркнуть равенство участников);

2. Ведущим может быть специально подготовленный спикер, а не руководитель;

3. Руководитель должен переключить на секретаря все телефоны, не общаться с лицами, не участвующими в совещании;

4. Совещание лучше проводить в дискуссионном ключе, но если проблема неординарна, возможно применение «мозгового штурма» («Мозговой штурм» – способ работы группы, при котором первоочередной целью является нахождение новых вариантов решения задачи).

5. Нельзя допускать превращения интересного выступления в «литьё воды»;

6. Неизбежные дискуссии не должны превращаться в столкновение принципов или амбиций и переходить «на личности», при этом, следует уважать право на несогласие и меньшинства, и отдельного человека (кроме весьма небольшого числа случаев, в которых выполнение однозначного решения руководителя действительно необходимо);

7. Деловое совещание должно длиться в среднем 40 – 45 минут;

8. По окончании работы делового совещания подводятся итоги и делаются выводы;

9. Определяются лица, которые будут осуществлять контроль за выполнением принятого решения;

10. Ход ведения совещания обязательно должен фиксироваться в протоколе.

Обязательные позиции протокола делового совещания:

1. Дата (число, месяц, год), место проведения.

2. Номер протокола.

3. Присутствующие лица.

4. Отсутствующие лица (с указанием причины отсутствия).

5. Повестка дня по пунктам.
6. «Обсудили» (кто выступил).
7. «Решили» («постановили») (сообщается, что именно решили (постановили) участники делового совещания).
8. Срок исполнения решения (постановления).

2. Деловые переговоры – форма делового общения. Цель их проведения – достигнуть соглашения между теми, кто в них участвует. Ведение деловых переговоров необходимо для обсуждения проблем, поиска их решений, способных удовлетворить все стороны переговорного процесса. Современный деловой человек должен знать все нюансы и особенности их проведения, чтобы успешно развивать свой бизнес.

Функции деловых переговоров:

Информационная – в процессе общения может происходить только обмен информацией;

Коммуникативная – наладка новых отношений, деловых связей;

Контроль, координирование действий – при налаженных деловых связях партнеры чаще просто уточняют некоторые моменты;

Регулятивная – решение возникающих проблем, для прекращения спорных ситуаций.

Как вести переговоры?

Проведение деловых переговоров, цель которых – заключить выгодное для всех сторон соглашение – непростой процесс. Он состоит из нескольких этапов. И каждый этап имеет свои особенности.

Подготовка

От этой стадии зависит 90 процентов успеха. На подготовительном этапе необходимо:

Определить проблему, найти тех, кто сможет решить ее:

Понять интересы всех сторон, четко сформулировать план, программу деловой беседы;

При необходимости подобрать представителей делегации;

Организовать встречу, учесть все организационные моменты, связанные с подготовкой к переговорному процессу.

Прояснение

Требует осторожного поведения. Не рекомендуется сразу же начинать торговаться. Изначально необходимо наладить контакт с партнером, узнать о том, каковы его интересы.

Выдвижение предложений

Позволяет разрешить спорные ситуации, нередко возникающие при деловом разговоре. На данной стадии происходит обмен предложениями, стороны определяют, в чем у них возникли непонимания.

Торги

Стороны стремятся достичь желаемой цели путем уступок, обмена того, что имеет различную цену, ценность для каждой стороны.

Принятие решений

Пред финальная стадия переговоров. Не рекомендуется торопиться. Лучше еще раз подумать, выгодно ли достигнутое соглашение или нет.

Финальная стадия – закрепление договоренностей

Требует обязательной фиксации достигнутого соглашения, чтобы избежать отказа сторон от решения, которое было принято на переговорах

3 Как известно, все хорошие импровизации тщательно готовятся заранее. Выступление без предварительной подготовки, особенно начинающего оратора, почти наверняка будет провальным. Помните афоризм Марка Твена: «Требуется более трех недель, чтобы подготовить хорошую короткую речь экспромтом».

Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?

Выделите главную идею вашей речи.

Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.

Подготовьте необходимые схемы, иллюстрации, графики для зрительного закрепления информации.

Определите момент в ходе выступления, когда вы обратитесь к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, пересчитать — это поможет присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия вашего материала.

Напишите полный текст. Особое внимание уделите его началу и окончанию.

Особенностью введения является то, что аудитория по нему очень быстро составит впечатление о вас, и это впечатление будет доминировать на протяжении всего выступления. Если во вступительной части допустить ошибки, их тяжело будет исправить. Важно с самого начала заинтересовать публику удачностью вашего первого выстрела. Для этого во вступительной части можно использовать какую-либо остроумную шутку, рассказать интересный факт или вспомнить выдающееся историческое событие, обязательно связывая их с темой выступления.

Заключительная часть публичного выступления предусматривает подведение итогов. В окончании нужно напомнить ключевые проблемы, затронутые в речи, обязательно повторить все основные идеи. Удачность конструкции последних фраз, усиленная их эмоциональностью, выразительностью, не только вызовет аплодисменты слушателей, но и превратит их в ваших приверженцев.

Главный ваш контролер — время. Внимательно слушать и воспринимать ваши идеи публика может только ограниченный срок.

Контрольные вопросы:

1. Что понимают под деловым совещанием и какие виды совещаний вы знаете?

2. Перечислите принципы деловых совещаний.
3. Назовите рекомендации по проведению деловых совещаний.
4. Дайте понятие и назовите функции деловых переговоров.
5. Как организовать и провести деловые переговоры?
6. Перечислите основные правила выступления на трибуне.

Список рекомендованных источников

1. Веснин, В. Р. Менеджмент: учебник / В. Р. Веснин. М.: Проспект, 2004. – 504 с.
2. Вершигора, Е. Е. Менеджмент: учебн. Пособие / Е. Е. Вершигора, А. В. Неверов. Минск: Амалфея, 2008 – 496 с.
3. Виханский, О. С. Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. М.: Экономистъ, 2004. – 528 с.
4. Гончаров, В. И. Менеджмент: учебное пособие / В. И. Гончаров; Минск: Современная школа. 2010. – 640 с.
5. Егоршин, А. П. Управление персоналом: учебник / А. П. Егоршин. – Н. Новгород: НИМБ, 2011. – 720 с.

1. Составить конспект лекции
2. Ответить на контрольные вопросы