

*МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ*
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы
для студентов очной и заочной формы обучения направлений
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность
«Организация работы органов государственного и муниципального
управления», 38.03.02 «Менеджмент», направленности «Менеджмент»,
«Менеджмент организации», «Маркетинг»

Кафедра: «Менеджмент и маркетинг»

Дисциплина: «Деловые коммуникации»

(направления: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность «Организация работы органов государственного и муниципального управления», 38.03.02 «Менеджмент», направленности «Менеджмент», «Менеджмент организации», «Маркетинг»)

Составила: канд. экон. наук, доцент В.С. Миронова

Утверждены на заседании кафедры « 08 » февраля 2018 г.

Рекомендованы методическим советом университета « 20 » декабря 2017 г.

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ к проведению практических занятий

Тема 1. Деловые коммуникации и их классификация

План семинарского занятия

- 1 Понятия «коммуникация» и «общение». Подходы в соотношении этих понятий. Виды коммуникативных средств.
- 2 Сущность и классификация деловых коммуникаций.
- 3 Основные принципы общения с людьми. Шесть способов понравиться людям.
- 4 Как заставить человека стать на вашу точку зрения. Семь способов изменить мнение человека, не вызывая у него негодование или обиду.

Практические задания

Задание 1.1 Тест «Уровень вашей общительности».

Определите общий уровень вашей общительности при следующей оценке ответов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Затем подсчитываете общее количество баллов.

Вопросы.

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смутнение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании и тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу, назвать время, ответить на такой-то вопрос?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понять друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он, так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе вокзала). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, вы вступите в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Результаты тестирования:

28-30 балла. Вы явно некоммуникабельны и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий, старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

23-27 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если не повергает вас в панику, но надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только своим недовольством. В вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-то полной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

18-26 балла. Вы в известной степени общительны и в знакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

13-17 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9-12 баллов. Вы весьма общительны (порой, быть может, сверх нормы). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает - так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4-8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех

дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и хандру. Охотно высказывайтесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям на работе и дома, вообще повсюду - трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером. Воспитывайте в себе сдержанность, терпимость, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Задание 1.2 Тест «Общительны ли вы?».

На положительный ответ поставьте знак «+», а на отрицательный – «-» После того как закончите отвечать на все вопросы, сверьте совпадение знаков ваших ответов с дешифратором. Число совпадений будет числителем формулы коэффициента общительности:

$$K = C/l,$$

где K - коэффициент общительности;

C - число совпадений;

l - число вопросов.

Вопросы.

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное кем-то из друзей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
4. Верно ли, что вам приятнее проводить время за книгами или другими занятиями, чем с людьми?
5. Легко ли вам устанавливать контакты с людьми старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
7. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
8. Трудно ли вам осваиваться в новом коллективе?
9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и пообщаться с новым человеком?
10. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
12. Испытываете ли вы чувство затруднения, стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
13. Любите ли вы участвовать в коллективных мероприятиях?

14. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?

15. Полагаете ли вы, что вам не составляет труда внести оживление в малознакомой для вас обстановке?

16. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим числом людей?

17. Чувствуете ли вы себя непринужденно в незнакомом коллективе?

18. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

19. Верно ли, что у вас много друзей?

20. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Дешифратор:

Вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19 имеют знак «+», остальные – «-».

Ключ:

К = 0-0,45. Низкий уровень общения.

К = 0,46-0,55. Уровень общения ниже среднего.

К = 0,56-0,65. Средний уровень общения.

К = 0,66-0,75. Высокий уровень общения.

К = 0,76-1,00. Весьма высокий уровень общения.

Задание 1.3 Тест «Оценка самоконтроля в общении».

Определите свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное - обозначьте буквой **В**, а неверное - буквой **Н**.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется за ответ **Н** на вопросы 1,5,7 и за ответ **В** - на все остальные.

Подсчитайте сумму баллов:

0-3 балла - низкий коммуникативный контроль, т. е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, отчего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов - средний коммуникативный контроль. Вы искренны, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов - высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Тема 2. Виды средств деловых коммуникаций

План семинарского занятия

1 Вербальные средства деловых коммуникаций. Правила для говорящего партнера.

2 Составляющие речевой культуры.

3 Невербальные средства деловых коммуникаций и их классификация.

4 Кинесические средства деловых коммуникаций: мимика, поза, жесты, походка, визуальный контакт (взгляд).

5 Просодические и экстралингвистические средства общения. Такесические средства общения: рукопожатие, похлопывание, поцелуй.

6 Проксемические средства делового общения: дистанция между партнерами. Расположение собеседников за столом.

Практические задания

Задание 2.1 Тест «Умеете ли вы слушать?».

Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом: «почти всегда» - 2 балла, «в большинстве случаев» - 4 балла, «иногда» - 6 баллов, «редко» - 8 баллов, «почти никогда» - 10 баллов.

Вопросы.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего - партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малоизвестным человеком?

5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Подсчитайте сумму баллов:

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Более 62 баллов - умение слушать выше «среднего уровня». Обычно средний балл 55. Менее 55 баллов - вам стоит последить за собой при разговоре.

Задание 2.2

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, собрания. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2.3

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 2.4 Тест «Что говорят вам мимика и жесты?».

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?

Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Ответы:

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Задание 2.5

Сначала потренируйтесь все одновременно на своем месте, а затем каждый выходит и с помощью соответствующей мимики демонстрирует различные эмоции: злорада, презрение, любопытство, доброжелательность, удивление, ску-

ка, грусть, усталость, страдание, наслаждение и т.д. Выберите «чемпиона» группы.

Задание 2.6

Нижеприведенную фразу: «Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан» прочтите пятью разными тоном и голосом (спокойным, дружеским, злобным, язвительным, начальственным). После вашего исполнения слушатели должны угадать, какой голос вы изображали.

Тема 3. Формы устных деловых коммуникаций

План семинарского занятия

- 1 Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Основные этапы деловой беседы. Принципы и правила проведения деловой беседы.
- 2 Деловая беседа по телефону как форма деловой коммуникации.
- 3 Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.
- 4 Деловое совещание как форма деловой коммуникации.

Практические задания

Задание 3.1

Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения. На первое место поставьте самое важное, на последнее – самое незначительное.

Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

- 1) иметь привлекательный внешний вид;
- 2) уметь правильно говорить;
- 3) быть профессионалом в своей области;
- 4) вызывать доверие партнера;
- 5) быть вежливым;
- 6) знать национальные особенности партнера;
- 7) знать речевые приемы воздействия на собеседника;
- 8) правильно рассадить собеседников;
- 9) рационально определить перечень обсуждаемых вопросов;
- 10) не упускать инициативу из своих рук;
- 11) ясно представлять цель, которую нужно достигнуть;
- 12) создать удобные условия для беседы;
- 13) не спорить с партнером.

Задание 3.2 Тест «Какой вы собеседник?».

Определите насколько вы хороший собеседник и умеете провести разговор, беседу, переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

Вопросы.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.

2. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.

3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора и я не уверен, слушает ли он меня.

4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.

5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова и мысли.

6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.

7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.

9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.

10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.

11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков, и я твердо не уверен, что он при этом внимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

17. Собеседник смотрит на меня не мигая.

18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает также.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.

23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение:

70-100% - вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры;

40-69% - вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре;

10-39% - вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании;

0-9% - вы отличный собеседник.

Задание 3.3 Тест «Умеете ли вы вести переговоры?».

Определите владеете ли вы искусством вести переговоры, четко и доступно излагать свое мнение, идею, логически обосновывая их и убеждая собеседника (партнера).

На нижеследующие вопросы отвечайте согласно вашим представлениям и фактическому поведению. Рядом с каждым вопросом поставьте «да» или «нет».

Вопросы.

1. Застает ли вас врасплох неожиданная реакция людей, которых вы видите впервые?

2. Имеете ли вы привычку заканчивать фразу собеседника, полагая, что наперед знаете, что будет сказано?

3. Раздражает ли вас употребление собеседником терминов, иностранных слов, наконец, вульгаризмов?

4. Когда критикуют вашу идею, сразу ли бросаетесь в бой, как говорится, закусив удила?

5. Можете ли четко представить, чем будете заниматься в ближайшие шесть месяцев?

6. На совещании, где вы не знаете всех участников, предпочитаете ли уклониться от высказывания своего мнения по обсуждаемым вопросам?

7. Не кажется ли вам, что все переговоры и диалоги имеют своих победителей и побежденных?

8. Дослушаете ли собеседника, если его диалог затянулся?

9. Считаете ли вы, что переговоры, на которых условно вы хотите добиться показателя «5», надо начинать с показателя «10»?

10. Нужно ли скрывать плохое настроение, когда играете в какую-либо игру и проигрываете?

11. Считаете ли необходимым на совещании отвечать пункт за пунктом на высказанную в адрес вашего мнения критику?

12. Прервете ли диалог и начнете его продолжать в другое время, если увидите, что оппонент крайне раздражен, бестактен и не воспринимает никаких доводов?

13. Стараетесь ли запасть фактическим материалом, готовясь к переговорам?

14. Считаете ли позволительным использовать слабости других для достижения своей цели?

15. На язвительную реплику оппонента немедленно ответите тем же?

16. Станете ли вы упрямо отстаивать свою точку зрения даже в том случае, когда в ходе дискуссии увидите ее слабые стороны?

17. Менялся ли ваш стиль диалога, если ваш оппонент - представитель противоположного пола?

18. Считаете ли возможным в серьезном разговоре использовать шутку?

Запишите по баллу за каждый следующий ответ: 1. Нет. 2. Нет. 3. Нет. 4. Нет. 5. Да. 6. Нет. 7. Нет. 8. Да. 9. Нет. 10. Да. 11. Да. 12. Да. 13. Да. 14. Нет. 15. Нет. 16. Нет. 17. Нет. 18. Да.

Суммируйте набранные очки и посмотрите результат:

от 0 до 6 баллов - вы не рождены для диалогов и переговоров. Попробуйте еще раз прочитать вопросы теста и подумайте, как вам надо было бы поступить в том или ином случае, чтобы приобрести хотя бы некоторые черты дипломата. Возможно, поможет;

от 7 до 12 баллов - вы, конечно же, умеете вести переговоры, умеете обосновывать свою точку зрения и защищать ее. Правда, иногда срываетесь, причем в самый неподходящий момент. Но, скорее всего, у вас хватит здравого смысла вовремя остановиться. Некоторое совершенствование искусства диалога вам не повредит;

от 13 до 18 баллов - вы ловки и искусны в переговорах - ведете их изящно, со знанием дела, настойчиво. Одним словом - дипломат! Но вот обратите внимание: ваша сдержанность, немногословие и уклончивость в высказывании нелицеприятных оценок могут стать вашей чертой характера и проявляться совсем не к месту. Поэтому окружающие могут считать, что вы не способны быть искренним и открытым. Не злоупотребляйте своими дипломатическими способностями, особенно среди близких и друзей.

Задание 3.4 Тест «Умеете ли вы вести деловую беседу с клиентом по телефону?»

Оцените знание принципов ведения делового телефонного разговора.

Инструкция. Прочитайте 30 фраз. Оцените каждую из них. Если вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, пометьте ее знаком «+», а если отрицательно – «-».

Фразы.

1. Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

2. Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

3. Доброе утро, страховая компания «Висепт».

4. Начальник отдела на совещании. Может быть, мне что-нибудь передать ему?

5. Спасибо за звонок. Звоните чаще!

6. Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

7. Здравствуйте, сервисный центр.
8. Я затрудняюсь сейчас сказать, почему наш сотрудник не позвонил вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз сами?
9. Извините, что заставил вас ждать. Чем я могу вам помочь?
10. Я понимаю вас. Возможно, кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я все проверю. Чем я еще могу помочь вам?
11. Кто вам нужен?
12. Аркадий Анатольевич, извините, пожалуйста, за задержку счетов-фактур. Я постараюсь их передать, как только ваш сотрудник будет у нас.
13. Большое спасибо. При случае я свяжусь с вами.
14. Вы сомневаетесь в качестве этого изделия? Я понимаю вас.
15. Вы, наверное, невнимательно прочитали инструкцию по эксплуатации. Расскажите, как это случилось?
16. Рад вашему звонку. Как ваши дела?
17. Да, это я. Хочу сообщить вам неприятную информацию.
18. Извините, пожалуйста, я принимаю загородную телефонограмму. Могу я перезвонить вам через 15 минут?
19. К сожалению, Анна еще обедает.
20. Спасибо за звонок. Такого человека, как вы, мы готовы выслушать всегда.
21. Алексей, извините, что вам прислали не тот материал, но я записал заказ так, как вы его мне передали.
22. Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку.
23. Здравствуйте, компания «Зодиак», у телефона сотрудник отдела охраны Быков. Слушаю.
24. Вы не правы. Уверяю вас, у нас низкие цены.
25. Извините, я действительно не знаю, почему Владимир не перезвонил вам. А вы не пробовали позвонить ему еще раз?
26. Спасибо вам за заказ.
27. Наш курьер, вероятно, будет у вас в четверг.
28. Сергей Иванович у врача и должен вернуться к концу дня.
29. Позвольте мне еще раз уточнить ваш заказ. Я хочу убедиться, что ничего не пропустил.
30. У нее проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?

Подведите итоги:

Номер вопроса	11	22	33	44	55	66	77	88	99	110	111	112	113	114	115
Правильный ответ	++	--	--	++	--	--	--	--	++	++	--	--	--	++	--
Номер вопроса	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Правильный ответ	+	-	+	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	+	-

Оцените результат:

Если у вас есть более трех несовпадений, то это означает, что вы, имея пробелы в знаниях, не владеете умениями ведения деловой беседы с клиентом по телефону.

Задание 3.5

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент. И так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 3.6

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Тема 4. Письменная и электронная коммуникация

План семинарского занятия

- 1 Деловая коммуникация при заключении контрактов
- 2 Требования, предъявляемые к деловым письмам и письмам, отправляемым по факсу.
- 3 Электронная почта. Правила ведения электронной переписки.

Практические задания

Задание 4.1

Составте на себя резюме. Допустим, вы в данный момент ищете работу. В состав этого документа входит:

1. Сведения о себе, контактная информация: фамилия, имя и отчество соискателя, дата рождения, адрес проживания, контактные телефоны и электронный адрес (e-mail).

2. Цель, которую соискатель преследует при поиске работы. Например: «Цель: Получение работы менеджера персонала».
3. Опыт работы (если есть). Самый важный раздел резюме. Указывается период работы, наименование и сфера деятельности организации, наименование должности, описание функциональных обязанностей и основных профессиональных достижений. Начинать описание необходимо с последнего места работы, т.е. излагать информацию в порядке, обратном хронологическому.
4. Образование (основное). Период учебы, наименование учебного заведения, специальность, квалификация.
5. Образование (дополнительное). Обучение на курсах повышения квалификации, участие в тренингах, семинарах, конференциях и т.п. Если автор резюме не считает нужным указывать обучение в каком-либо учебном заведении, считая, что это ничего не добавит к его деловой характеристике, то он имеет на это полное право. Например, может быть уместно указать занятия на курсах бухгалтеров, но не цветоводов-любителей.
6. Профессиональные навыки (уровень владения персональным компьютером, знания специальных программ, иностранных языков и т.п.
7. Личные качества. Профессиональные качества соискателя (5-10 наименований, максимально соответствующих вакансии, на которую претендует соискатель).
8. Дополнительная информация. Сведения о семейном положении, готовности к командировкам, наличии загранпаспорта, водительского удостоверения, готовности к ненормированному рабочему дню, хобби. Эти сведения не являются обязательными и указываются в резюме по мере необходимости.
9. Рекомендации. Если имеются рекомендации с предыдущего места работы (учебы), они предоставляются вместе с резюме, а в резюме указывается: рекомендации прилагаются.

Задание 4.2 Тест «Письменная и электронная коммуникация».

1. При необходимости передачи информации на расстояние, накопления и хранения информации, учета и планирования (при ведении сложных и трудоемких дел) используют коммуникацию:

- А. Устную
- Б. Невербальную
- В. Письменную
- Г. Прямую

2. Языку деловой переписки свойственно:

- А. Разнообразие употребляемых слов
- Б. Обширное применение эпитетов
- В. Использование клише (речевых штампов)
- Г. Широкое употребление сравнений

3. Письменная деловая речь должна быть:

- А. Эмоционально окрашенной
- Б. Эмоционально нейтральной

- В. Выражающей индивидуальные особенности личности коммуникатора
- Г. Содержащей субъективные оценки

4. Страдательный залог (оплата гарантируется, Ваша телеграмма получена) в деловом письме употребляется, когда:

- А. Необходимо подчеркнуть недостатки партнера
- Б. Само действие имеет большее значение, чем его источник
- В. Когда источник действий не очевиден
- Г. Важнее не само действие, а его источник (исполнитель)

5. Наиболее правильная форма предложения в деловом письме:

- А. Ваша просьба не может быть удовлетворена
- Б. Мы не будем выполнять Вашу просьбу
- В. Никто не будет выполнять Вашу просьбу
- Г. К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена

6. В деловом письме, содержащем отрицательное решение по какому-либо вопросу, принято приводить

- А. Только само решение, обоснования приводить не нужно
- Б. Вначале решение, потом обоснование
- В. Сначала часть обоснования, потом решение, потом продолжить обоснование
- Г. Вначале обоснование, потом решение

7. Благодарственное письмо отличается от других разновидностей деловой переписки:

- А. Более строгим соблюдением формальных правил
- Б. Более свободной формой
- В. Наибольшей краткостью
- Г. Наиболее строгим соблюдением деловой лексики

8. Если ваш партнер не компетентен в деловой переписке и использовал причастные и деепричастные обороты, допустил стилистические ошибки, то вы должны:

- А. Сделать вид, что вы это не заметили
- Б. Использовать в ответе ту же терминологию, которую использует партнер
- В. Прервать контакты с таким партнером
- Г. Объяснить партнеру, что так деловые письма не составляют

9. Функции письма-запроса:

- А. Проинформировать о новой услуге, товаре, деятельности организации
- Б. Представить претензию о ненадлежащем качестве услуг
- В. Побудить адресата к предоставлению необходимой информации
- Г. Расширить личные или деловые контакты

10. Выражение официальной претензии в связи с невыполнением обязательств - функция следующей разновидности делового письма:

- А. Приглашения
- Б. Заявления
- В. Рекламации
- Г. Служебной записки

11. Употребляемое в ответе на электронное письмо сокращенное слово «Re» означает:

- А. Reference (касательно)
- Б. Report (сообщение)
- В. Return (возвращать)
- Г. Respect (уважение)

12. Фраза «Прошу изучить вопрос и вынести положительное решение»:

- А. Вполне может употребляться в деловой речи
- Б. Не должна употребляться, так как написана не деловым языком
- В. Не должна употребляться, поскольку навязывает готовое решение
- Г. Построена грамматически неверно и потому не должна употребляться

13. Чтобы электронное сообщение не было случайно удалено как «спам», необходимо:

- А. Начинать письмо с личного обращения
- Б. Посылать информацию присоединенным файлом
- В. Заполнить графу «тема сообщения»
- Г. Послать письмо повторно

14. Правильная форма предложения в деловом письме:

- А. «Взятые Вами на себя обязательства не выполняются»
- Б. «Вы не выполняете взятые на себя обязательства»
- В. «Вы сорвали выполнение обязательств»
- Г. «Мне стало известно, что Вы неисполнительный человек»

15. Дело передается в суд, если в ответе на рекламацию стороны не достигли соглашения:

- А. Запрещено
- Б. Обязательно во всех случаях
- В. Предпочтительно
- Г. Возможно, но этим не следует злоупотреблять

16. Цель письма-рекламации:

- А. Выражение официальной претензии в связи с невыполнением обязательств
- Б. Прекращение дальнейших отношений с данным партнером
- В. Выражение благодарности за успешное и плодотворное сотрудничество

Г. Рекламирование товаров и услуг, предлагаемых организацией

17. Информационное письмо применяется для всего перечисленного, кроме:

- А. Информирования адресата
- Б. Установления более широких деловых и личных контактов
- В. Высказывания претензий
- Г. Пропаганды деятельности организации

18. Сопроводительное письмо служит для того, чтобы:

- А. Передать информацию о направлении адресату каких-либо документов, материалов
- Б. Запросить нужную информацию у партнера, побудить к ее отправке
- В. Выполнить рекламную акцию
- Г. Установить первичный контакт между организациями

19. Деловое письмо-отказ преследует цель:

- А. Прервать всякие отношения с партнером
- Б. Отказать партнеру, но дать ему понять, что по другим вопросам сотрудничество с ним может быть продолжено
- В. Показать партнеру его собственные недостатки, которые воспрепятствовали достижению соглашения
- Г. Снять с себя ответственность за вынужденный отказ

20. Электронное письмо, в отличие от обычного письма:

- А. Более длинное
 - Б. Допускает более сильные эмоциональные выражения
 - В. Не должно содержать компрометирующей и секретной информации
 - Г. Строго конфиденциально
- Эталоны правильных ответов:

1В, 2В, 3Б, 4Б, 5Г, 6Г, 7Б, 8А, 9В, 10В, 11А, 12В, 13В, 14А, 15Г, 16А, 17В, 18А, 19Б, 20В

Тема 5. Социально-психологический климат в коллективе

План семинарского занятия

1 Социально-психологический климат коллектива. Характеристика благоприятного и неблагоприятного социально-психологического климата.

2 Требования к руководителю по формированию здорового социально-психологического климата.

Практические задания

Задание 5.1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задание 5.2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 5.3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 5.4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 5.5

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 5.6

Ваш подчиненный, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего подчиненного, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Список литературы

1. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учеб. пособие. – Екатеринбург: Изд-во УрГУ, 2015. – 148 с.
2. Духновский В. С. Диагностика межличностных отношений: психологический практикум. - СПб. : Речь, 2014. – 141 с.
3. Измайлова М. А. Деловое общение: учеб. пособие. - 3-е изд. - М. : Дашков и К, 2014. – 251 с.
4. Ковальчук А. С. Основы имиджологии и делового общения: учеб. пособие для студентов вузов. - 3-е изд. перераб. и доп. – Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 2012. – 256 с.
5. Кривокоора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 190 с.
6. Павлова Л.Г. Деловые коммуникации: учебник. М.: - КНОРУС, 2016. – 300 с.
7. Севостьянов Д.А. Деловые коммуникации: учеб. пособие. – Новосибирск: Изд-во НГАУ, 2015. – 308 с.
8. Скаженик Е.Н. Деловое общение. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2015. – 180 с.
9. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2015. – 99 с.
10. Шарков Ф. И. Коммуникалогия: основы теории коммуникации: учебник. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 592 с.

Миронова Валентина Сергеевна

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы
для студентов очной и заочной формы обучения направлений
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленность
«Организация работы органов государственного и муниципального
управления», 38.03.02 «Менеджмент» направленности «Менеджмент»,
«Менеджмент организации», «Маркетинг»

Авторская редакция

Подписано в печать	Формат 60*84 1/16	Бумага 65 г/м ²
Печать цифровая	Усл. печ. л. 1,5	Уч.-изд. л. 1,5
Заказ	Тираж 25	Не для продажи

БИЦ Курганского государственного университета.
640020, г. Курган, ул. Советская, 63/4.
Курганский государственный университет.