**Переписать лекцию в тетрадь**

**Выполнить задание, обозначенное красным цветом к вопросам: 4.2, 4.3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Конспект представить до 13-00** | **12.11.2020** | **на e-mail: uz.miv0909@mail.ru** |

**Тема 4 Принципы делового общения в коллективе**

|  |
| --- |
| *Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире.**Дж. Рокфеллер* |

Менеджмент — та сфера человеческой деятельности, где общение играет определяющую роль. Практически все проблемы бизнеса тем или иным образом связаны с общением. Менеджеры расходуют на общение в среднем 80% своего рабочего времени.

Знания и умения в области общения необходимы любому человеку, ибо через общение он организует и оптимизирует свою производственную, научную, коммерческую, учебную и любую иную деятельность.

**4.1 Коммуникации и их разновидности**

Важную роль в общении играет информация. Ее получают и передают посредством процесса, который называется коммуникацией.

***Коммуникация*** представляет собой обмен информацией путем передачи сообщений через различные средства (слова, знаки, поведение, материаль­ные артефакты). Это обмен интеллектуальной и эмоциональной информацией между людьми.

Коммуникации относятся к связующим организационным процессам и их осуществление необходимо для принятия любого важного управленческого решения.

*Цели коммуникаций:*

* Обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления.
* Совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией.
* Создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.
* Регулирование и рационализация информационных потоков.

****

***Простейшая модель коммуникации***

****

*Источник* — создатель сообщения, лицо, которое сообщает информацию и передает ее (организация, индивид, группа индивидов).

*Сообщение* — информация, которую источник передает получателю в вербальной (словесной) форме и в невербальной (жесты, мимика, графические изображения).

*Идея*, которую хочет отправитель передавать, кодируется, т.е. преобразуется в слова, жесты, интонацию. Кодирование превращает идею в сообщение.

*Канал* — средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю — речь и письменные материалы, электронная почта, телефон и т.д.

**4.2 Понятие делового общения и его принципы. Основные виды делового общения в организации**

***Деловое общение*** - взаимодействие людей для достижения определенной цели. Оно осуществляется в служебное время и на деловых брифингах, приемах и встречах.

Деловое общение направлено на результат и решение задачи. Оно возникает только в совместной производственной деятельности. Поэтому деловое общение отличается от обыденного тем, что:

* Имеет цель.
* Использует рациональные способы ее достижения.
* Соблюдает субординацию.
* Подчиняется регламенту.
* Соответствует этикету.
* Учитывает ролевые позиции.

*Виды делового общения:*

1. Прямое, при котором подразумевается общение лицом к лицу либо по телефону.
2. Косвенное, то есть не с глазу на глаз, а через переписку (в электронном или обычном виде), отправку коммерческих предложений и прочее.

Более высокую эффективность имеет именно прямое взаимодействие, потому что позволяет использовать психологические факторы. Одно из прямых средств делового общения — деловая беседа. По сути это прямой диалог, цель которого – формирование делового партнерства, решение общих насущных вопросов.

Косвенные способы отличаются некоторой формальностью, они лишены возможности личностного воздействия.

**Задание!!!**

**Составить схему (или таблицу) «Принципы делового общения» *и вставить сюда!!!***

**4.3 Деловое совещание. Деловые переговоры**

Совещания – это своеобразный инструмент управления бизнесом, который постоянно нуждается в оценке эффективности и анализе достигнутых результатов.

***Деловое совещание*** – это возможность руководства донести основные цели и задачи сразу до всех структурных подразделений, получить обратную связь и на основании полученных данных скорректировать план действий для компании.

*Цели:*

* поддержание политики компании, а также ее развитие и доведение до всех сотрудников;
* интеграция действий всех служб и подразделений в соответствии со стратегической целью компании;
* определение новых задач и оценка эффективности уже реализованных кампаний;
* решение возникающих вопросов.

*Классификация:*

* по принадлежности к определенной области: совещания административные (для решения проблемных вопросов), научные (конференции, симпозиумы, семинары, организуемые и проводимые для решения актуальных вопросов в научной сфере), политические (съезды и собрания членов определенных политических движений) и смешанные типы;
* по масштабу и количеству участников: международные (с привлечением зарубежных партнеров, специалистов, экспертов в определенной сфере), национальные, региональные, городские;
* по месту дислокации мероприятия: выездные и местные совещания;
* по регулярности проведения: периодические, постоянно действующие совещания.

**Задание!!!**

**Составить схему (или таблицу) «Организация проведения деловых совещаний» *и вставить сюда!!!***

***Деловые******переговоры*** – это форма делового общения, цель которого - достигнуть соглашения между теми, кто в них участвует.

Ведение деловых переговоров необходимо для обсуждения проблем, поиска их решений, способных удовлетворить все стороны переговорного процесса.

*Функции:*

* Информационная –когда стороны хотят только обменяться разными точками зрения в ходе подготовки к основным переговорам.
* Коммуникативная– в данном случае стороны предпочитают налаживать новые связи, отношения.
* Контроль, координация действий. В этом случае переговоры ведут партнеры, которые уже установили деловые отношения, и им необходимо лишь уточнить некоторые нюансы по ранее достигнутым отношениям.
* Регулятивная – это функция необходима, если нужно вовремя уладить возникшую проблему либо конфликт, прекратить все споры.

*Виды переговоров*

* внутренние и внешние, официальные и неофициальные. Разница в них – наличие документального закрепления отдельных моментов, протокола переговоров, особенностей обсуждаемых тем и предмета данной беседы.
* партнерские и встречные. Встречные переговоры проводятся в случае, если между сторонами возник конфликт, который необходимо решить.

**Задание!!!**

**Составить схему (или таблицу) «Этапы переговорного процесса» *и вставить сюда!!!***