**Занятие № 8**

**Жанры устного делового общения**

*«Язык часто называют инструментом общения, а речь сравнивают с игрой на этом инструменте. Сколько людей, сколько и исполнителей. Слова – это оболочка мыслей, и если слова выбраны неудачно, самые ценные мысли так и останутся у их автора».*

**Значение темы:**

Под деловой беседой понимается межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы. Характер деловой беседы, особенности ее протекания, тематика обсуждаемых вопросов определяются профессиональными и деловыми интересами ее участников, а также типом отношений между собеседниками *(субординационные — «по вертикали» («сверху вниз», «снизу вверх») и партнерские — «по горизонтали»).* Залогом успешного проведения любого вида деловой беседы является тщательная подготовка к ней.

По характеру обстановки, в которой обсуждаются те или иные вопросы, деловые беседы бывают *официальные* и *неофициальные,* т. е. с соблюдением и без соблюдения определенных правил и формальностей.

По характеру обсуждаемых вопросов наиболее распространенными считаются следующие виды деловых бесед: *кадровые* (прием на работу, увольнение с работы, перемещение по должности); *дисциплинарные,* связанные с нарушением трудовой дисциплины, уклонением от выполнения служебных обязанностей и т. п.; *организационные,* определяющие технологию выполнения задания; *творческие,* посвященные разработке концепции того или иного проекта, задания и др. Особо следует выделить деловые беседы во время приема посетителей.

**Цели занятия:** на основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- жанры устного делового общения.

уметь***:***

- создавать, анализировать и редактировать устную речь.

**План изучения темы**:

**Контроль исходного уровня знаний**:

Результаты редактирования текста, анализ допущенных ошибок.

**Краткое содержание темы**:

Рассмотрим виды деловой беседы. Начнем с ***кадровой беседы.*** Правильные подбор и расстановка кадров оказывают решающее влияние на эффективность работы любой организационной структуры. Важное место в решении кадровых вопросов отводится деловым беседам, которые позволяют руководителю лучше понять и оценить сотрудника или претендента на должность, помогают составить о нем мнение, выявить его слабые и сильные стороны, сформировать собственную позицию для принятия решения.

Особое значение эти беседы приобретают ***при приеме на работу****.* Обычно их называют собеседованиями. Существуют определенные методики проведения таких собеседований. Чтобы собеседование прошло более эффективно, руководитель должен иметь под рукой должностную инструкцию с указанием требований, предъявляемых к данной должности. Рекомендуют также составлять словесный портрет требующегося на определенное место сотрудника, содержащий перечень основных характеристик: пол, возраст, образование, семейное положение, стаж работы, опыт работы в данной области и т. д. Перед собеседованием претенденту можно предложить написать пись-менное заявление-анкету. Это позволит интервьюеру создать представление о претенденте и сразу исключить неподходящую кандидатуру.

Успех собеседования во многом зависит от соблюдения его участниками определенных этических правил поведения. Назовем некоторые из них:

— Собеседование должно начаться в строго обозначенное время. Претендента следует заранее оповестить о месте, дате и времени встречи.

— Пришедший на собеседование должен иметь возможность привести себя в порядок (причесаться, посмотреть на себя в зеркало, пристроить свои вещи).

— Хозяин кабинета должен подняться навстречу вошедшему, приветливо улыбнуться, протянуть руку для рукопожатия, предложить сесть, расположиться поудобнее.

— Важно расположить к себе собеседника, помочь ему преодолеть скованность, неловкость в новой обстановке. Необходимо создать атмосферу доброжелательности и заинтересованности.

— Руководителю следует обращаться к кандидату на вакантное место по имени-отчеству.

Не менее важное значение приобретает ***деловая беседа при увольнении с работы****.* Следует иметь в виду, что увольнение с работы независимо от ситуации всегда сопряжено с переживаниями, волнениями, а нередко и конфликтами. Поведение представителей администрации и увольняющегося (увольняемого), как правило, привлекает внимание сотрудников, может получить широкий общественный резонанс. И очень важно, чтобы обе стороны сохранили свое лицо, достойно вышли из трудного положения. Сотрудник не должен прослыть скандалистом. Администрации необходимо создать имидж гуманного и справедливого хозяина, чтобы обеспечить организации солидную безупречную репутацию.

Чаще всего в управленческой деятельности приходится сталкиваться с двумя типичными ситуациями:

— сотрудник сам принимает решение об уходе с данного места работы;

*—* руководство организации решает уволить своего работника.

Названные ситуации во многом определяют характер собеседования при увольнении. В первом случае важно выяснить причины увольнения, его мотивы и в зависимости от этого строить разговор с подавшим заявление об уходе. Одно дело, когда человек увольняется в силу объективных причин: по семейным обстоятельствам, состоянию здоровья, в связи с поступлением на учебу, из-за перемены места жительства, перехода на другую работу, связанную с его профессиональным ростом, улучшением материального положения. Теплые слова благодарности за хорошую работу, доброе напутствие, пожелание успехов на новом поприще будут приятны увольняющемуся, поддержат его, оставят хорошее впечатление об организации.

***Переговоры*** — это обсуждение вопроса с целью выяснения позиции сторон или заключения соглашения. Существуют две **стратегические установки ведения переговоров:** конфронтационная и партнерская.

*Конфронтационная установка* предполагает противостояние сторон, подавление противника, принуждение его к выполнению невыгодных для него условий, одержание победы над ним.

*Партнерская установка* нацелена на принятие взаимовыгодных решений, т. е. наиболее приемлемых для той и другой стороны в данной ситуации. Подготовительный этап включает в себя отработку как организационных моментов, так и содержательной стороны переговоров.

Ведение ***телефонного разговора*** — своего рода искусство, овладеть секретами которого необходимо административному работнику. Разговор по телефону относится к дистантному типу делового общения. Интонация в телефонном разговоре приобретает особое значение. Если она не соответствует содержанию речи, то люди, считают психологи, склонны больше доверять именно ей. Телефонный разговор, как правило, строится по определенному образцу, имеет свою структуру.

Вот основные элементы композиции разговора по телефону:

1. *Взаимные представления (20 ± 5 с).*

*2. Введение собеседника в курс дела (40 ±* 5 *с).*

*3. Обсуждение ситуации (100 ± 5 с).*

*4. Заключительное слово (20 ± 5 с).*

Сформулируем основные требования, предъявляемые к разговору по телефону:

— *лаконичность;*

*— логичность;*

*— отсутствие повторов и длиннот;*

— *дружелюбный тон;*

— *четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел;*

*— средний темп речи;*

*— обычная громкость голоса.*

**Самостоятельная работа по теме**:

**1 этап:** законспектировать теоретический материал (ориентируясь на значение темы и краткое содержание).

**2 этап:** решение ситуационных задач №5, 6.

**Задание №5. Проанализируйте собеседование при устройстве на работу. Какие ошибки допустили участники диалога?**

- Здравствуйте! Вы насчет вакансии фармацевта?

- Да, вот мое резюме.

- Ваш опыт работы составляет год, не так ли?

- Кажется, да…

- Почему вы оставили предыдущее место работы?

- Со временем меня перестала устраивать зарплата. Хочу повысить уровень доходов. Да и коллектив был недружный, начальник – зануда!

- А в какой аптеке вы работали?

- «Айболит».

- На какую зарплату вы рассчитываете?

- На 20000 рублей, как указано в вашем объявлении. Ещё я рассчитываю, что если буду хорошо справляться со своими обязанностями, моя зарплата вырастет.

- Наша компания всегда поощряет сотрудников за успехи в труде. Скажите, почему вы выбрали для работы именно нашу компанию?

- У нее хорошая репутация, она успешно развивается. Поэтому я вижу в ней перспективы для дальнейшей карьеры.

- Спасибо, приятно было побеседовать с вами. У вас еще есть вопросы о компании?

- Сейчас нет, все достаточно ясно.

- Тогда в течение трёх дней я свяжусь с вами по телефону и сообщу, приняты ли вы к нам на работу. До свидания!

- Жду звонка, до свидания!

**Задание №6. Проанализируйте дисциплинарную беседу при нарушении трудовой дисциплины (неявка на работу). Какие ошибки допустили участники диалога?**

- Здравствуйте, Ольга Петровна! Вызывали?

- Да, Ильинична. Присаживайся. Объясни мне причину прогула?

- Да заболела я…

- А медицинская справка у тебя имеется?

- Да не была я у врача, спина прихватила, отлёживалась.

- А почему я должна тебе верить?

- Так дочь может подтвердить же!

- А почему я должна ей верить?

- Да я не вру вам…

- Всё мне ясно, засчитываю тебе прогул. И чтобы больше этого не было, уволю!

- Понятно.

**3 этап:** письменная работа – упражнения № 32, 33, 34.

***Упражнение № 32.*** Проанализируйте и отредактируйте устную речь.

1) Во взводе два десятка солдатов.

2) Аудитория закрытая на ключ.

3) Жители проявляют самый живейший интерес к этому делу.

4) Пешеход сбит в девяносто пяти сантиметрах от края дороги.

5) Уголовные преступления совершили трое учащихся этой школы.

6) Телесные повреждения, причинимые Басовой, менее тяжкие.

7) Так вы утверждаете, что тюль была не капроновая, а простая?

8) Сначала маленькие авансы, затем они становятся все более крупнее.

9) Все трое подсудимых признали свою вину.

10) Установлено, что в кассе не хватает трех тысяч шестиста рублей.

11) Ограбляемый кричал, просил помочь.

12) Он вспомнил самые подробнейшие детали того разговора.

13) У Никитина двое детей.

14) Ущерб равен одному миллиону ста семидесяти рублям.

***Упражнение № 33.*** Как вы думаете, какими практическими умениями должен обладать человек, чтобы успешно провести деловую беседу? Наметьте план подготовки к деловой беседе.

***Упражнение № 34.*** Представьте себе, что вы не согласны с мнением администрации по какому-либо вопросу и вам назначена встреча; можете ли вы, используя аргументы, знания, отстоять личную точку зрения?

**Домашнее задание:**

Выбрать тему устного сообщения (презентации) из предложенного списка и собрать материал по теме (саму презентацию пока не делаем!).