**ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ « МЕНЕДЖМЕНТ» ДЛЯ ЭБ 80 от 02.06.2020**

**Практическая работа « Проведение деловых бесед и совещаний»**

**Ознакомится с правилами проведения совещаний и деловых бесед. И составить ситуацию по проведению совещания или деловой беседы,не конспектировать. ( повторяющихся не должно быть)**

Менеджер должен уметь вести деловые беседы. От умелого ведения таких бесед часто зависит коммерческий успех предприятия.

Правила построения деловой беседы. Деловые индивидуальные беседы делятся на две группы:

* - Беседы свободные и целенаправленные с двусторонним обменом информацией, проходящие без специальной подготовки.
* - Беседы, специально подготовленные и строго регламентированные.

Любая деловая беседа состоит из трех этапов:

Первый этап - подготовительный. В него входит определение задач беседы и составление ее плана, установление времени и выбор места, где будет проходить беседа.

Второй этап - ознакомительный. В течении этого этапа преодолевается психологический барьер у устанавливается атмосфера доверия.

Третий этап - основной состоит из 3 частей: вводная, основная, заключительная.

Тон беседы должен быть дружелюбно-деловым. Такой тон быстро создает атмосферу взаимного доверия.

Неизменным условием является пунктуальность. Она укрепляет атмосферу.

Подготовка к беседе. Если на беседу вы пришли впервые, то необходимо, войдя, назвать себя. Встретив посетителя, нужно встать из-за стола и пригласить собеседника сесть напротив. Перед началом беседы с незнакомым человеком рекомендуется предупреждать собеседника о времени, которым вы располагаете для беседы.

Беседа. Менеджер должен понять, как его собеседник оценивает ситуацию и почему именно так, а не иначе. Нужно уметь слушать и правильно задавать уточняющие и наводящие вопросы, которые могут помочь раскрыть мысли собеседника и как итог- правильно определить его точку зрения.

Непременным должно быть правило: первое слово за вашим собеседником, знаком он вам или нет.

Беседа может иметь сценарий, т.е. строиться по заранее подготовленным вопросам.

После соблюдения перечисленных требований можно убедительно и подробно высказать свою точку зрения.

В процессе беседы надо последовательно проводить основную мысль. Нужно научиться: слушать подтекст, не поддаваться на мысль, что именно собеседник заблуждается, выбирать правильные моменты для замечаний.

Окончание беседы. Как только точка зрения собеседника становится ясной и свою вы так же высказали, можно беседу завершать. Все вопросы согласованы, решения сформулированы, регламент беседы выполнен. Можно прощаться

**Совещание.**

Во время совещания между подчиненными и руководителем происходит обмен информацией, принимаются управленческие решения. Совещания помогают связать то, чем занимается отдельный сотрудник, с работой других работников предприятия. Процесс управления при этом отношении сводится к трем основным стадиям:

* - сбор и переработка информации.
* - координация деятельности всех служб предприятия и всех его сотрудников.
* - принятие решения.

На совещании сотрудники учатся работать в коллективе, комплексно подходить к решению общих задач, достигать компромиссы, приобретают культуру общения.

Классификация деловых совещаний. Деловые совещания представляют собой особый вид организации труда. Существует определенная классификация совещаний, которая зависит от следующих основных признаков:

По назначению:

* - вырабатывающие и принимающие решения.
* - разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений.
* - подводящие итоги и дающие оценку принятым ранее решениям.
* - оперативные.

По периодичности:

* - разовые.
* - регулярные.
* - периодические.

По количеству участников:

* - узкий состав.
* - расширенные.
* - представительные.

По степени стабильности состава участников совещания:

* - с фиксированным составом.
* - с приглашенными по списку, составленному для каждого совещания.
* - комбинированные

По принадлежности:

* - общественных организаций.
* - административные.
* - научные и научно-технические.
* - объединенные.

Планирование проведения совещаний.

1. Подготовка совещания. Начинается с определения целесообразности его проведения.

На этом же этапе менеджер должен проанализировать все альтернативы этой формы работы. Итак, решения о целесообразности проведения совещания принято. Следующий элемент- определение повестки дня. Здесь необходимо определить:

* - содержание обсуждаемых проблем и главную тему совещания.
* - кто и какую подготовительную работу должен вести

Состав участников. Менеджер должен очень внимательно подойти к формированию списка состава участников.

Количественный состав. Оптимальным считается такое количество участников совещания, которое совпадает с количеством работников, активно участвующих в обсуждении вопроса.

Качественный состав. К участию в совещании должны привлекаться только те должностные лица, которые наиболее компетентны в обсуждаемой проблеме.

Назначение дня и времени проведения совещания. Наилучшим днем для совещания считается среда или четверг. Совещания лучше проводить во второй половине дня, т.к. из распространенной ныне теории биоритмов известно, что у человека в течении рабочего дня есть два пика повышенной работоспособности: первый- с 11 до 12 ч и второй- между 16 и 18 ч.

Подготовка участников совещания. Менеджер - организатор совещания должен заблаговременно ознакомить всех участников с повесткой дня и необходимым материалом.

2. Проведение совещания. Ученые установили, что оптимальная продолжительность совместной умственной деятельности большого числа людей составляет всего 40-45 мин.

В случае, если совещание продолжается 2ч без перерыва, то более 90% его участников согласны на любое решение.

Регламент - порядок ведения заседания, собрания, совещания.

Протокол совещания - это первичный, официальный документ, составленный по определенной форме и содержащий запись выступлений участников совещания, собрания, заседания и принятые ими решения.

3. Подведение итогов и принятие решения. Обычно решение на деловом совещании принимается всеми вместе и каждым в отдельности.

Решения могут вырабатываться двумя способами:

* - специально избранная комиссия по подготовке решения заранее составляет его проект. Проект зачитывается. Участники совещания вносят свои коррективы и принимают его по результатам голосования.
* - председатель собрания подводит итоги обсуждения и формулирует решение.
* 4. Контроль, за выполнением решения. Без претворения решения в жизнь и контроля за этим процессом любое деловое совещание становится бессмысленным.