



ПОЛИТЕХ
Санкт-Петербургский
политехнический университет
Петра Великого



ПОЛИТЕХ
Институт промышленного
менеджмента, экономики и торговли

«Психология деловых коммуникаций»

Евграфов Аркадий Анисимович

Заместитель директора ИПМЭиТ, профессор

Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Тема 1. Предмет, методы и содержание дисциплины «Деловые коммуникации»

Виды учебной работы	Трудоёмкость	
	заочная форма	Итого, ач
Лекции (Л)	2	2
Лабораторные занятия (ЛЗ)		
Практические занятия, семинары	6	6
Контроль самостоятельной работы студентов (КСР)		
Самостоятельная работа студентов	55	55
Экзамены (Э) (подготовка, сдача)	9	9
Общая трудоёмкость освоения дисциплины	академических часах, ач	72
	в зачётных единицах, зет	2

Учебная литература

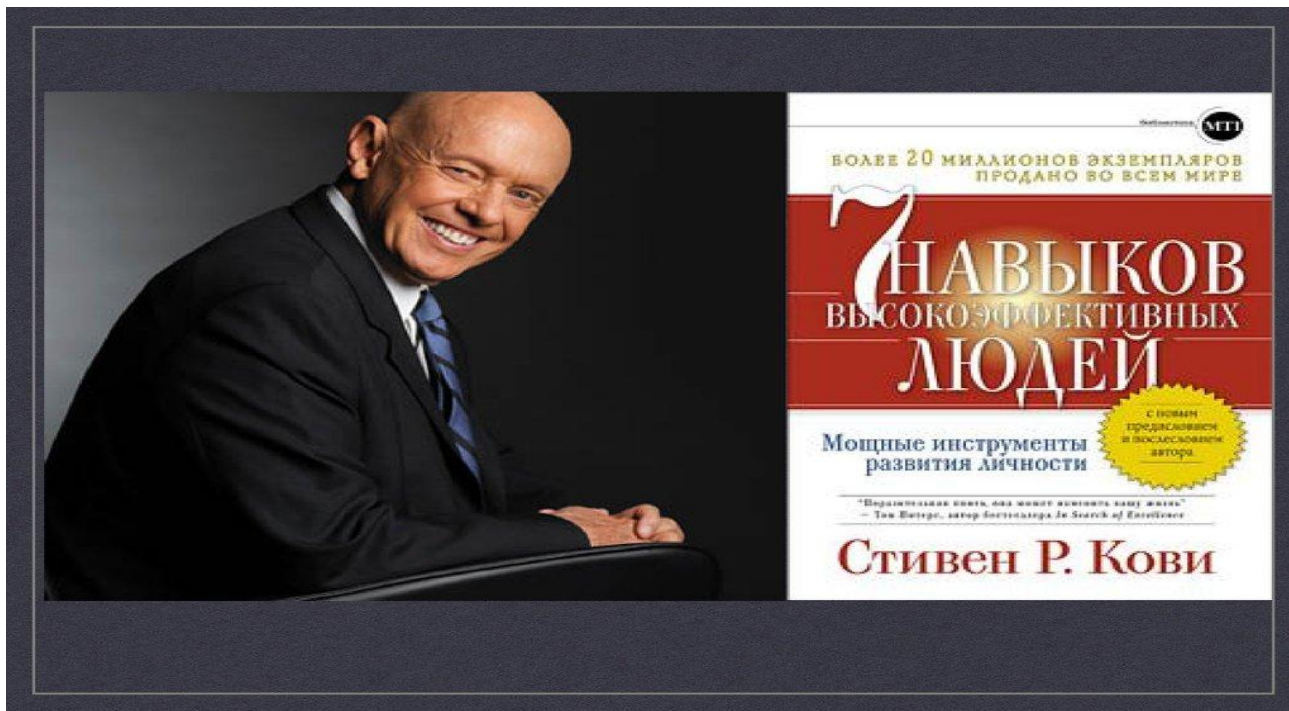
- **Сидоров П.И.** Учебник **Деловое общение**
- **Измайлова М.А.** Учебное пособие **Деловое общение**
- **Самыгин С.И.** Учебное пособие **Деловое общение**
- **Деловое общение** : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 467-470. - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
- **Психология и этика делового общения** : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова,. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

Топ десять лучших Soft Skills навыков, востребованных на рынке труда

- 1. Коммуникационные навыки.** Коммуникационные навыки включают: связанную конструктивную речь, четкое изложение мыслей, активное слушание, презентацию, а также хорошие навыки делового письма.
- 3. Межличностные навыки.** Способность работать в команде, общаться с людьми и управлять конфликтами — это ценный актив на рабочем месте.
- 7. Умение решать проблемы.** Способность использовать креативность, анализ ситуации, перспективное видение исходов, прошлый опыт, информацию и доступные ресурсы для решения проблем привлекает работодателей тем, что она экономит деньги и ресурсы
- 9. Сильная трудовая этика.** Работодателям нужны сотрудники, которые способны выполнять работу *профессионально, ответственно, надежно*. Менеджеры и коллеги не имеют времени (а чаще желания) на ваше обучение или исправление вашей работы.
- 10. Эмоциональный интеллект** — это очень популярный навык, который относится к вашим социальным навыкам, социальной осведомленности и способностям самоуправления.

Упражнение № 1 «Не осуждать»

- 1. В течение недели фиксировать момент осуждения**
- 2. отметить «Я осуждаю», в последующем « Я пытался осуждать»**
- 3. Дать себе команду (установку) «Не осуждать» !!!!!!!!!!!!!**



Первый навык «Будь проактивным».

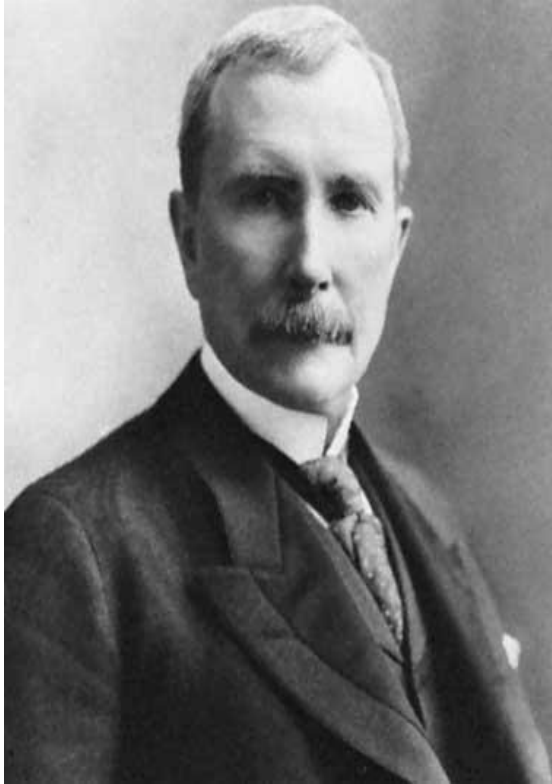
Я несу ответственность за свою собственную жизнь. Я инициирую происходящее и несу за это ответственность.

Проявлять инициативу означает осознать свою ответственность за то, чтобы события развивались определенным образом.

«Сегодня я такой, какой есть, из-за выбора сделанного мною вчера».

В каждом деле есть выбор.

Но помни: сначала ты делаешь выбор, а потом этот выбор делает тебя.



«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».

«Деньги приходят к тебе через других людей. Общайся! Необщительные люди крайне редко становятся богатыми».

Именно **активное доброжелательное** общение со многими людьми прокладывает дорогу к богатству. Однако общаться Рокфеллер советует с оптимистами. По его мнению, оптимисты привлекают богатство.

Джон Рокфеллер американский предприниматель, **первый** долларовый миллиардер в истории человечества

Формы общения

Учебник Деловое общение. П.И. Сидоров с. 18-30



Обмен информацией
между людьми

Организация взаимодействия между индивидами (*обмен не только знаниями, но и действиями*). Сотрудничество, противоборство, Уклонение, Однонаправленное взаимодействие, Контрастное взаимодействие, компромисс

Процесс **восприятия** друг – друга партнерами и установление **взаимопонимания**. **Идентификация**, убеждение, эмпатия, аттракция, рефлексия, стереотипизация, ореол

Формы передачи информации (коммуникативная сторона)

- **Вербальное общение** - осуществляется с помощью слов.
- **Невербальное** – передача информации несловесными знаками (позы, жесты, мимика, интонация, взгляды, территориальное расположение и пр.).

Деловое общение

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит **обмен деятельностью, информацией и опытом.**

Деловое общение отличается от общения в широком смысле тем, что в **его процессе ставится цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.**

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта.

Стороны делового общения выступают в **формальных (официальных) статусах**, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Строится на должностных инструкциях и деловом этикете.

Организационные формы делового общения

Учебник Деловое общение. П.И. Сидоров с. 31-40

Форма делового общения	Характеристика формы делового общения
Публичное выступление	Передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории
Деловая беседа	Передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам
Деловое совещание	Способ коллективного обсуждения деловых вопросов группой специалистов
Деловые переговоры	Средство согласованного принятия решений в общении заинтересованных сторон
Деловая полемика, спор	Столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения
Дискуссия	Обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонирова мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели
Мозговой штурм	Способ работы группы специалистов, при котором первоочередной целью является нахождение альтернативных вариантов решения проблемы
Деловая переписка	Обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информации.
Телефонный разговор	Дистанционное общение между личностями за счет использования технических средств.

Трудовой договор (ст. 56 ТК РФ)

Трудовой договор (ст. 56 ТК РФ) — соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работник обязуется *лично выполнять* определенную договором *трудовую функцию* и подчиняться действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка, а работодатель обязуется *предоставить работнику обусловленную договором работу, своевременно и в полном объеме оплачивать труд работника и обеспечивать условия труда в соответствии с действующим законодательством, индивидуальным и коллективным договорами.*

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации

ПРИКАЗ

от 8 сентября 2015 г. N 610н

Об утверждении профессионального стандарта «ПОВАР»

ПРИКАЗ

от 7 мая 2015 г. N 281н

Об утверждении профессионального стандарта

«Руководитель предприятия питания»

ПРИКАЗ

от 15 июня 2020 г. N 329 н

Об утверждении профессионального стандарта

«Специалист по технологии продукции и организации общественного питания»

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
ПРИКАЗ от 7 мая 2015 г. N 281н
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА
"РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ"

<u>1210</u>	Руководители учреждений, организаций и предприятий	<u>1315</u>	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
<u>1225</u>	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц		

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень кв.	наименование	код	уровень квалификации
В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	6	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/01. 6	6
			Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02. 6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/03. 6	6

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Код	В/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	---	---

Трудовые действия	Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам
	Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
Необходимые умения	Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами
	Соблюдать деловой этикет корпоративных особенностей собеседников
	Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	Методы взаимодействия с потребителями, партнерами

Министерство труда и социальной защиты РФ
ПРИКАЗ от 7 мая 2015 г. N 281н
Об утверждении профессионального стандарта
"РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ"

Умения:

- **Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе;**
- **Владеть навыками устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами**
- **Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников**

Необходимые знания:

- **Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии**
- **Теория конфликтологии и психологии делового общения**
- **Проводить собрания работников с учетом особенностей деятельности организаций питания**
- **Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе**

Необходимые знания:

- **Методы деловых коммуникаций и публичных выступлений**
- **Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, публичных выступлений**

Министерство труда и социальной защиты РФ
ПРИКАЗ
от 8 сентября 2015 г. N 610н
об утверждении профессионального стандарта "ПОВАР"

Умения:

- **Проводить собрания** работников основного производства организации питания
- **Проводить собрания** работников с учетом особенностей деятельности организаций питания
- **Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе**

Необходимые знания:

- **Методы деловых коммуникаций и публичных выступлений**
- **Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, публичных выступлений**

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов:

- способностью к **коммуникации в устной и письменной** формах для решения задач профессиональной деятельности;
- способностью **публично выступать**;
- **проводить собрания (совещания)** работников с учетом особенностей деятельности организаций
- владеть различными способами разрешения **конфликтных ситуаций**;
- способностью **вести переговоры** при заключении договоров
- Соблюдать **деловой этикет**

ПРИЕМЫ ОРАТОРСКОГО МАСТЕРСТВА

1. **Темп голоса** - Изменение темпа голоса. является средством привлечения внимания. *«Говори в теме безошибочности», четко произноси слова, для этого говори чуть медленнее.*
2. **Делай паузы** Каждое изменение мысли требует остановки речи - пауз. Изменение привлекает внимание. *Делай паузы по знакам препинания, чуть длиннее после абзаца.*

Слова паразиты («а-а-а», «э-э-э», «ну», «вот») появляются когда люди боятся молчания между фразами.

*«Для публичного выступления наибольшее значение имеет **искренность, сила, чувства и естественность**. Вы можете пренебречь чем угодно, но не этим».*

Д. Карнеги

Заместителю директора ИПМЭиТ

Евграфову А.А.

~~от~~ заведующего производством

должность

ООО «Шоколад»

место работы

Ф.И.О.

Служебная записка

Довожу до Вашего сведения, что в целях повышения эффективности производственного процесса, считаю целесообразным использовать в деловом общении сотрудников следующие компетенции:

способность к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач профессиональной деятельности;

способность публично выступать;

проводить собрания (совещания) работников с учетом особенностей деятельности организаций

владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций;

способностью вести переговоры при заключении договоров;

способностью общаться с владельцем предприятия и работниками - деловой этикет

.....
Подпись

Дата

Инициалы фамилия

Деловой этикет

Этикет – это свод правил и норм поведения в той или иной области человеческого общения.

Назначение этикета делового общения - регулирование взаимоотношения представителей различных профессий, объединенных общностью трудового коллектива, работающих в одной организации.

Принципы этикета делового общения.

- сотрудники организации должны с уважением относиться ко всем людям,
- они должны выполнять свои обещания,
- проявлять терпимость к чужому мнению, соблюдать вежливость и корректность,
- не вмешиваться в личную жизнь другого человека без его личной просьбы и т.д.

Почта evgrafov_aa@spbstu.ru

Профессор Евграфов Аркадий Анисимович

1. Изучить рекомендованную учебную литературу, придерживаясь примерного перечня вопросов подготовки к экзамену.
2. Подготовить 2 ответа из списка вопросов.

Номер 1 вопроса соответствует номеру в общем списке групп, второй по теме вызвавший наибольший интерес.

3. Оформить развёрнутые ответы на вопрос в виде служебной записки.
4. Выслать служебную записку мне на почту, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** указав номер группы.

1. Записка с пожеланиями в для изучения. Срок до 25.02.2021

2. Ответ по номеру из списка. Срок до 15.03.2021

3. Ответ по теме вызвавший наибольший интерес. 04.04.2021

Этикет делового общения –

это свод норм, правил общения людей между собой, поведения каждого конкретного человека в обществе — в той социальной среде, где он живет, с членами которой взаимодействует.



Этикет делового общения

Этикет— это свод правил и норм поведения в той или иной области человеческого общения.

Назначение этикета делового общения - регулирование взаимоотношения представителей различных профессий, объединенных общностью трудового коллектива, работающих в одной организации.

Принципы этики делового общения.

- сотрудники организации должны с уважением относиться ко всем людям,
- они должны выполнять свои обещания,
- проявлять терпимость к чужому мнению, соблюдать вежливость и корректность,
- не вмешиваться в личную жизнь другого человека без его личной просьбы и т.д.

Деловой этикет

Этикет – это свод правил и норм поведения в той или иной области человеческого общения.

Назначение этикета делового общения - регулирование взаимоотношения представителей различных профессий, объединенных общностью трудового коллектива, работающих в одной организации.

Принципы этикета делового общения.

- сотрудники организации должны с уважением относиться ко всем людям,
- они должны выполнять свои обещания,
- проявлять терпимость к чужому мнению, соблюдать вежливость и корректность,
- не вмешиваться в личную жизнь другого человека без его личной просьбы и т.д.

Кодекс делового общения:

- 1) принцип кооперативности — «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;**
- 2) принцип достаточности информации — «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;**
- 3) принцип качества информации — «не ври»;**
- 4) принцип целесообразности — «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;**
- 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;**
- 6) «умей слушать и понять нужную мысль»;**
- 7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».**

Шесть основных заповедей делового этикета

- 1. Делайте все вовремя**
- 2. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.**
- 3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
- 4. Думайте о других, а не только о себе.**
- 5. Одевайтесь, как положено.**
- 6. Говорите и пишите хорошим языком.**