



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
**СТРОИТЕЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Управление строительной организацией

**Тема 3. Формирование навыков
делового общения**

Задание 1. Изучите основные правила ведения делового совещания

Деловое совещание

форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями

Правила ведения делового совещания



!!! Используйте речевой этикет*

1.1.) формула речевого этикета** для приветствия и привлечения внимания

«Здравствуйте!, Привет!, Доброе утро! (день, вечер)...
Привлечь внимание: «Будьте добры! Будьте любезны!...

1.2) специальные этикетные формулы, используемые в качестве обращения

«Г-н!, Г-жа!, Профессор!, Коллеги!, Друзья! ..

***Речевой этикет** - слова и выражения, употребляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, принятые в различных ситуациях формы обращения, интонационные особенности, характеризующие вежливую речь

****Формулы речевого этикета** - типовые готовые конструкции, которые регулярно употребляются при корректном общении.

Обращение

Форма обращения зависит от цели

Извините! Друзья! Коллеги)

Привлечь внимание (Будьте добры! Будьте любезны)

Обратиться к определенному человеку в официально-деловой обстановке (Иван Петрович!

Господин Иванов! Господин министр! Гражданин! Товарищ Иванов!)

Обратиться к определенному человеку в неофициальной обстановке (Молодой человек! Девушка!)

Приветствие

Первым приветствуют:

*младший по возрасту – старшего по возрасту
младший по должности – старшего*

Первым протягивает руку:

женщина – мужчине

старший по возрасту и должности –

младшему по возрасту и должности

Официальные формулы

Разрешите представиться!

Позвольте представиться - Иванов

Петр Степанович!

Моя фамилия Иванов!

Меня зовут Татьяна Петровна!

Я хочу вас познакомить с ...

Неофициальные формулы

Давайте познакомимся!

Позвольте познакомиться!

Будем знакомы!

Хорошо бы познакомиться!

Правила представления: младшего по возрасту представляют старшему, сотрудника – начальнику, клиента – руководителю компании

Речевые формулы

Просьба. Официальные формулы:

Не сочтите за труд, пожалуйста, ...
Прошу вас...будьте добры, сделайте...
Могу ли я попросить вас
Если вас не затруднит...

Согласие. Официальные формулы:

Не возражаю, согласен, будет выполнено

Отказ. Официальные формулы:

Простите, но я не могу выполнить вашу просьбу
К сожалению, вынужден отказать
Я не в силах выполнить вашу просьбу
Я не в состоянии помочь
В настоящее время это невозможно

Речевые формулы

Благодарность. Официальные формулы:

Позвольте выразить благодарность за...

Выражаем вам благодарность

Считаю своим долгом выразить благодарность

От всего сердца благодарю вас за...

Приглашение. Официальные формулы:

Позвольте пригласить вас..

Разрешите пригласить вас...

Имею честь пригласить вас...

Поздравление. Официальные формулы:

Примите мои искренние поздравления

Разрешите поздравить вас ...

От всей души поздравляю

От имени ... поздравляем ..

Деловой телефонный этикет

Звоните вы:

уточнить, правильно ли позвонили

представиться, назвать причину

если разговор будет долгим, уточнить, есть ли у собеседника время для разговора

если нужного человека нет, попросить передать необходимую информацию

первым завершаете разговор

Речевые формулы:

Моя фамилия... С вами говорит ... Вас беспокоит... Вам позвонили из ...

Я по поводу ... Могу ли я поговорить с... Я хотел бы узнать... Я хочу обсудить ...

Вы не могли бы дать информацию?

Спасибо за информацию! Рад был слышать! Всего доброго!

Деловой телефонный этикет

Звонят вам:

трубку необходимо поднять не позднее 3 звонка
подняв трубку, назвать организацию и себя
если собеседник не представился, уточнить имя, если
отказывается, разговор не продолжать

Речевые формулы:

Представьтесь, пожалуйста!
Мне необходимо уточнить...
В настоящее время это
довольно сложно, однако ...
Для вас имеет смысл ...
Лучше, чтобы ...
Сейчас мы занимаемся
деятельностью иного профиля

Нельзя говорить:

Кто это звонит?
Я не знаю
Мы не сможем это
сделать
Вы должны ...
Нам это неинтересно

Общие формулы речевого этикета

Приветствия

*Добрый день (утро, вечер)!
Здравствуйте!*

Формулы прощания

*До свидания!
Всего доброго!
Всего хорошего!
До встречи! (если назначена встреча)
Позвольте попрощаться!
Счастливого пути (отъезжающему)*

Формулы благодарности

*Спасибо! Очень признателен вам... Благодарю!
Большое спасибо!
Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
Очень вам признателен!*

Просьба

*Будьте добры...
Будьте любезны...
Прошу вас...*

Извинение

*Приношу свои извинения...
Извините, пожалуйста...
Прошу меня простить...
Простите, пожалуйста...*

Предложение

*Позвольте предложить...
Мне хочется предложить вам ...
Я хотел бы предложить вам...*

Приглашение

*Разрешите пригласить вас на...
Я приглашаю вас на...
От имени ... приглашаю вас на ...*

Задание №2. Составьте деловые письма по вариантам:

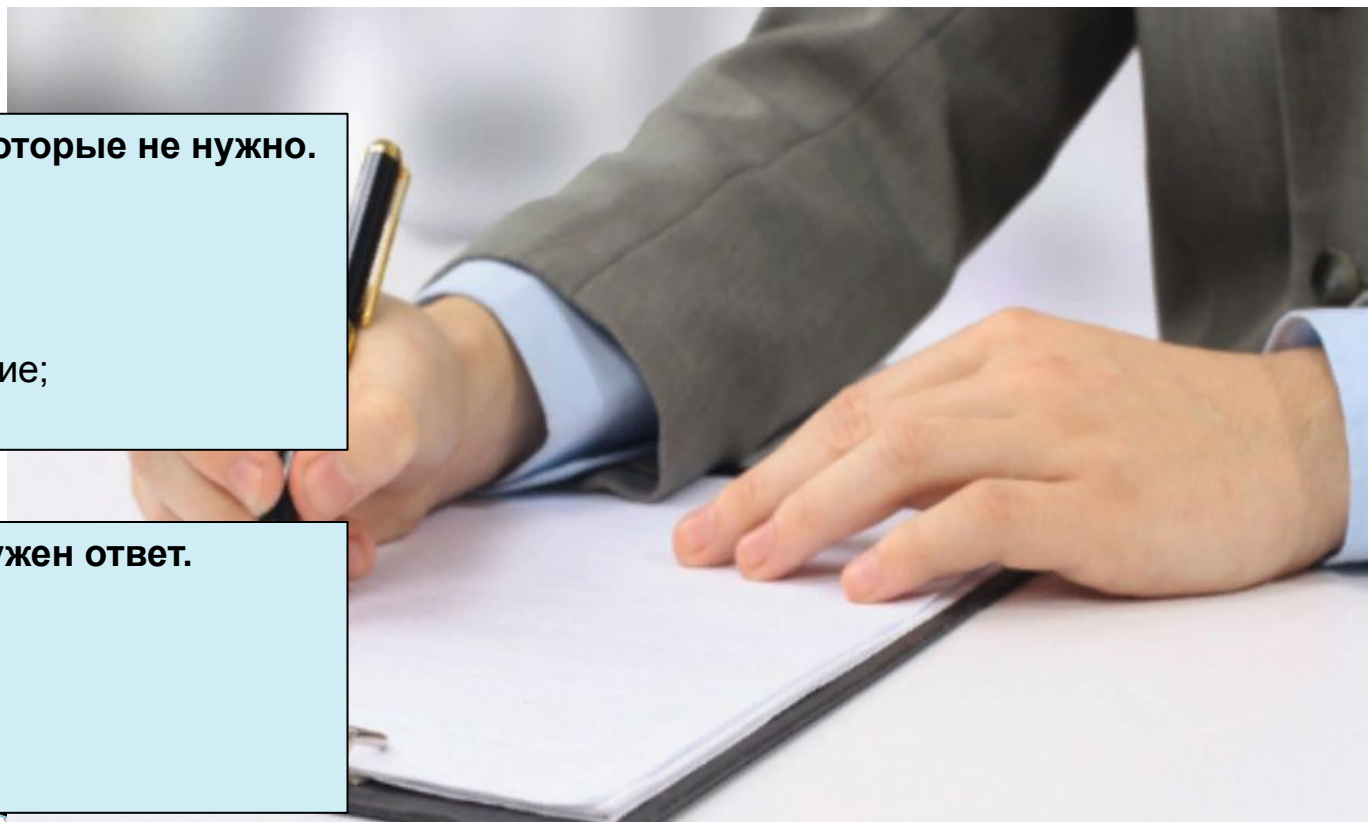
- ▣ **Вариант А: Благодарственного письма за сотрудничество** (например, за качественную и своевременную поставку оборудования)
- ▣ **Вариант Б: Благодарственное письмо сотруднику** за его труд, вклад в развитие компании, добросовестное отношение к работе и т.п.
- ▣ **Вариант В: Приглашения на Международный экономический форум** (письмо от организаторов).
- ▣ **Вариант Г: Гарантийное письмо на завершение строительных работ**
- ▣ **Вариант Д: Коммерческое предложение на оказание бухгалтерских/консалтинговых услуг**

Письма, отвечать на которые не нужно.

- Гарантийное письмо;
- Сопроводительное;
- Информационное;
- Письмо-уведомление;
- Письмо-предупреждение;
- Письмо-напоминание.

Письма, на которые нужен ответ.

- Обращение;
- Предложение;
- Запрос;
- Требование;
- Прошение.



Коммуникации со стейкхолдерами: способы и методы взаимодействия

Существует множество путей обратной связи со стейкхолдерами, с которыми вы взаимодействуете или только собираетесь работать:

- Диалоги в формате «один на один»
- Телефонные брифинги по результатам работы
- Благодарственные письма с подведением итогов и описанием следующих шагов
- Контакты в ходе регулярной подготовки отчетов (например, отчета о корпоративной ответственности)

Задание №3. Подготовка презентационных материалов с учетом интересов стейкхолдеров (до 10 слайдов).

Описание ситуации: Вы являетесь руководителем проекта и на совещании представляете результаты анализа заинтересованных сторон (краткий отчет). В качестве объекта исследования может быть выбрана Ваша компания.

Примеры отчетов (на английском языке: http://csrreportbuilder.intel.com/PDFfiles/CSR-2016_Full-Report.pdf, на русском языке <https://www.b-soc.ru/library/non-financial-reports>)

Примеры анализа заинтересованных сторон: <https://erasmusplus.kg/wp-content/uploads/2018/01/Stakeholders-analysis.pdf>;
<http://projectimo.ru/komanda-i-motivaciya/zainteresovannye-storony-proekta.html>;
<http://sixsigmaonline.ru/baza-znaniij/22-1-0-340>; <http://forpm.ru/карта-заинтересованных-сторон>.

!!! Вы можете использовать разработанные карты стейкхолдеров и реестр стейкхолдеров.