



Круговое совещание

Подготовила
Макарова И. У-4.2

Что такое служебное совещание

Деловое совещание – формат работы в компании, преследующий цель *регулярного планирования и контроля* исполнения намеченных дел всех служб организации.

Генеральная цель проведения служебных совещаний – **привлечение** к управлению и процессу принятия решений сотрудников, служб и подразделений, как руководителей, так и линейный персонал.

К служебным совещаниям относятся:

планерки (решаются текущие вопросы)

оперативки (быстрая встреча для разрешения какой-то проблемной или конфликтной ситуации в коллективе)

пятиминутки

Главные ошибки при проведении служебных совещаний

Неэффективное совещание выдает **незрелость руководителя** и/или организатора такого формата общения сотрудников.

Главный сигнал неумелого проведения совещания – **обоюдная неудовлетворенность результатами**: руководитель ждет ответных действий от подчиненных, те, в свою очередь, хотят получить самые выгодные условия для себя.

Для наемных сотрудников подобные мероприятия **носят развлекательный характер**, появляется еще одна возможность **не работать, не выполнять** ежедневные рутинные обязанности.

Одна из самых частых ошибок при проведении служебных совещаний – **неструктурированная подача решения** руководителя (место мозгового штурма, топ-менеджер выставляет завышенные требования, а коллектив, неспособный их выполнить).

Секреты эффективных совещаний

- ✓ **Постановка цели совещания** (целесообразность проведения совещания; корректный регламент и точная тема; маркеры, по которым можно будет судить об эффективности проведенного мероприятия)
- ✓ **Назначение ответственных за проведение совещания**
- ✓ **Оптимальный подбор участников**
- ✓ **Установление регламента**
- ✓ **Подготовка плана совещания**
- ✓ **Примерная структура повестки дня**
- ✓ **Замеры эффективности**
- ✓ **Контроль и анализ**

Оценка эффективности деловых совещаний

Основные вопросы:

Достигнуты ли цели, поставленные перед проведением мероприятия?

Вся ли повестка дня рассмотрена? Все ли вопросы обсуждены?

Уложились ли в отведенный регламент?

Все ли решения доведены до исполнителей?

Правильно ли исполнители поняли свои задачи и сроки их выполнения?

Количественная составляющая:

- сколько человек задействовано в решении вопроса
- сколько рабочих часов им необходимо для выполнения заданий
- сколько необходимо денег для этого



Правила этикета в деловом общении



Подготовила
Макарова И.
У-4.2

Этикет — слово французского происхождения, означающее манеру поведения. **Родиной этикета** считается Италия. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе и т.д.

Деловой этикет — это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей:

- I. Делайте все вовремя
- II. Не болтайте лишнего
- III. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы
- IV. Думайте о других, а не только о себе
- V. Одевайтесь, как положено
- VI. Говорите и пишите хорошим языком

Основные критерии

Первое правило делового общения - будьте во всем **пунктуальны**.

Опоздания любого сотрудника мешают работе, кроме того они свидетельствуют о том, что на такого человека нельзя положиться. Для делового человека очень важно умение рассчитывать время, необходимое для выполнения того или иного задания.

Второе правило деловой этики общения - **не говорите лишнего**.

Любой сотрудник обязан хранить секреты своей организации, это правило касается всех дел фирмы или учреждения: от кадровых до технологических. Это же относится и к разговорам сослуживцев о их личной жизни.

Третье правило этики в бизнесе - **думайте не только о себе, но и о других**.

Нельзя успешно вести дела, не учитывая мнения и интересов партнеров, клиентов, покупателей.

Четвертое правило деловой этики – **одевайтесь** как принято.

Главное - одеваться соответственно вашему окружению на службе, не выбиваясь из контингента работников вашего уровня. Ваша одежда должна демонстрировать ваш вкус.

Пятое правило этика делового общения - говорите и пишите хорошим языком.

Умение человека грамотно говорить влияет в целом на его образ. От умения общаться часто зависят ваши шансы заключить тот или иной контракт.



СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СТИЛЕЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Подготовила
Макарова И.
У-4.2

Основные понятия

- **Общение** — неотъемлемая часть жизни человека в обществе.

Более того, под общением можно рассматривать не только непосредственную коммуникацию между двумя или более людьми, но и получение информации из окружающего мира и сообщения ему своей реакции.

Четверка стилей общения образуется на пересечении дихотомий Этика-Логика и Экстраверсия-Интроверсия



Логика и Экстраверсия

Логика

- Оценка и принятие решений основываются на понимании целесообразности, эффективности, правильности.
- Факты имеют приоритетное значение над эмоциями и чувствами.
- Правота суждений логически доказывается и обосновывается.
- Приоритет дела над переживаниями.

Экстраверсия

- Внимание направлено на внешний мир и происходящие в нем события.
- Объекты и свойства объектов имеют большую важность, нежели отношения между ними.
- Восприятие себя как объекта среди объектов.
- Приоритет деятельности (как участия в событиях внешнего мира) над отношениями

Уступчивость

- Внимание к потребностям, как своим так и других людей;
- Готовность идти на уступки и компромиссы, порой без учета ресурсов;
- Ориентир на «круговорота ресурсов» в мире.

