02.03.2024 г.**-** 4 пара гр. 1ИСиП-21

Дисциплина. Психология общения

Тема. Формы, фазы делового общения.

Тип занятия: практическая работа

Цель работы: закрепить усвоенные знания.

Количество часов: 2 часа

Коды формируемых компетенций: ОК01, ОК 02, ОК 3.

Коды личностных результатов: ЛР 13, ЛР14

Методические указания:

Задание 1

На основании примеров «Телефонная деловая беседа» (приложение 1) составить и записать собственный пример телефонной беседы, исходя из профессиональной направленности ИСиП . Составить план разговора.

Задание 2. Оценить правильность представления наемного работника .

На основании примеров «Диалог при приеме на работу » (приложение 2) составить и записать собственный пример представления, исходя из профессиональной направленности ИСиП. Сделать выводы.

Приложение 1

**Задание № 1.**

***Телефонный разговор № 1.***

*Доброе утро!*

*Кто говорит?*

*Вам звонит Иванова!*

*Как дела?*

*У Вас есть пара минут?*

*Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.*

*Гм, так сказать.*

*Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.*

*Добро! Пока, Сергей Иванович.*

Итак, давайте оценим его с точки зрения:

а) правильности построения разговора

б) этикета делового общения по телефону

в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Подведем итог общения: телефонный разговор был построен неправильно/правильно.

**Телефонный разговор № 2.**

*Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, преподаватель техникума.*

*Ольга Дмитриевна?*

*Вам сейчас удобно говорить?*

*Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке к научно-практической конференции.*

*Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.*

*Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?*

*Когда вы будете свободны?*

*Вам удобно встретится в четверг в 15-00?*

*Благодарю Вас за то, что вы уделили мне свое время. До свидания.*

Подведем итог общения: телефонный разговор был построен неправильно/правильно.

*Рекомендации К заданию № 1*

Составьте план разговора:

        - какова цель разговора (получить согласие или договориться о встрече)?

        - что Вы знаете о человеке, которому звоните?

* После установления соединения, начните с «живых» слов: «доброе утро или добрый день», назовите свое полное имя и полное имя человека, которому звоните.
* Избегайте ничего не значащих фраз типа «Как дела?» или «Вы меня не знаете».
* Спросите «вам сейчас удобно говорить?» Если в ответ услышите: «Нет, у меня совещание ,или….», - спросите, когда будет удобно позвонить снова.
* Задавайте вопросы вежливо. Внимательно вслушивайтесь в тон собеседника. Если он начинает раздражаться, значит вопросов уже слишком много, необходимо остановиться.
* Договоритесь о точном времени встречи.
* Будьте вежливы и учтивы. «Если Вы не против…», «Благодарю Вас за то, что Вы уделили мне свое время», «Я ценю Ваш интерес» и т.д.
* Обязательно перезванивайте людям, звонившим в Ваше отсутствие.
* Если не застали нужного человека, всегда просите ему передать, что Вы звонили.
* Не употребляйте слова-паразиты типа «гм», «ну», «вы знаете», «так сказать» и т.п.

.

Речевые правила и особенности телефонных разговоров:

- формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

-избегайте сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вычурности и манерности;

- особенно отчетливо произносите имена (собственные), числа, названия фирм, организаций. Если они сложны для восприятия на слух, произносите их по буквам;

- избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идет», «привет», «лады», «ладушки», «пока», «о’кей».

Приложение 2

**Задание № 2.**

Предлагаются практические ролевые ситуации при устройстве на работу (собеседование)

**Диалог № 1.**

Руководитель: Почему Вы выбрали именно эту вакансию, профессию. Фирму?

Кандидат: Сообщения знакомых, друзей, рекламные проспекты.

Руководитель: Какая должность специалиста Вам подходит для работы?

Кандидат: Бухгалтер, экономист.

Руководитель: Какое отношение Ваше образование и опты в профессиональной деятельности имеют к данной работе?

Кандидат: Я окончила агротехнический техникум, отделение: Экономист, бухгалтер и хочу попробовать свои силы.

Руководитель: Почему Вы бы хотели работать именно по этой профессии?

Кандидат: Иметь возможность продвижения по служебной лестнице, повышать свое образование, инициативный, регламентированный труд в интересах фирмы и собственных интересах, творческая деятельность.

Руководитель: Какой общественной работой Вы занимались в техникуме?

Кандидат: Являлась членом молодежной организации, членом студсовета, отвечала за социальные вопросы деятельности.

Руководитель: Дайте оценку Ваших профессиональных знаний, умений, навыков.

Кандидат: Могу провести анализ баланса, ведение делопроизводства, заключение договоров, работа на компьютере, разработка бизнес-планов, составление отчетов и т.д.

Руководитель: Дайте оценку Ваших деловых качеств?

Кандидат: Деловитость, грамотность. Быстрое принятие решений, информированность, коммуникабельность, ответственность, самостоятельность, предприимчивость, трудолюбие, умение видеть перспективу.

Руководитель: Как Вы оцениваете свое здоровье?

Кандидат: Здорова. Самочувствие отличное, никогда не болею, занимаюсь спортом, работоспособность высокая, медицинские обследования подтверждают отличное здоровье.

Руководитель: Ваше увлечение (хобби).

Кандидат: Романы о любви, специальная литература, газеты, журналы. Кошки. Музыкальные концерты.

Руководитель: Ваше отношение к подаркам?

Кандидат: Подарки очень люблю, но могу принять их только от знакомых и проверенных людей.

Руководитель: Какие социальные гарантии Вы хотели бы иметь, работа на фирме?

Кандидат: Оплата больничных листов. Страхование жизни.

Руководитель: Дайте оценку ваших моральных качеств.

Кандидат: Воспитанность, выдержанность, доброжелательность, принципиальность, справедливость, честность.

Руководитель: Дайте критическую оценку Ваших недостатков.

Кандидат: Обидчивость, упрямство.

Кандидат: Могу ли я задать вопрос о потенциальной работе?

Руководитель: Да, можете.

Кандидат: Как примерно будет протекать мой рабочий день?

Руководитель: с 8-00 до 17-00.

Кандидат: Кто будет моим непосредственным начальником и можно ли с ним встретиться.

Руководитель: Сергеев Анатолий Юрьевич. И встретиться с ним желательно.

Кандидат: Какие программы обучения и подготовки предоставляются работодателем?

Руководитель: Возможность продолжения обучения, курсы повышения квалификации менеджера по управлению по президентской программе обучения.

Руководитель: Вы устраиваете меня по результатам беседы и уверен, что Вы вполне подходите для этой работы. Дальнейшее оформление осуществляется в отделе кадров.

Кандидат: На какое жалование я могу рассчитывать?

Руководитель: В течение испытательного срока – 3 месяца … тысяч рублей, затем на фирме существует гибкая система гарантий и пособий по рейтингу работ.

**Диалог № 2. Вас принимают на работу**

Предлагаются практические ролевые ситуации при устройстве на работу (собеседование**)**

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование средне-техническое, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали  наше учреждение?

Кандидат: Проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат**:**Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.

Руководитель: Ваши личные интересы.

Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.

Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?

Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.

Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?

Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.

Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.

Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?

Кандидат: …тысяч рублей.

Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы.

В чем будут заключаться мои обязанности?

Как будет организован мой рабочий день?

Кому я буду подчиняться непосредственно?

Руководитель: На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

**Рекомендации беседы при устройстве на работу**

* будь подготовлен. Неплохо иметь информацию о компании, с которой ведутся переговоры, о том, что происходит сегодня в этом  секторе, что делают основные конкуренты. Постараться определить свою готовность ответить на типичные в таких случаях вопросы: «Расскажите немного о себе» или «Что вы считаете своим самым важным профессиональным достижением»?
* правило двух минут. Согласно многочисленным исследованиям при собеседовании 80% впечатлений о кандидате получаются в первые две минуты. В данной ситуации немалую роль играют такие мелочи как приветствие , рекомендации психологов смотреть собеседнику в глаза;
* слушайте внимательно. Люди любят, когда их слушают, и вам обеспечены дополнительные «баллы», если вы покажете, что умеете это делать;
* сделайте паузы в словах. Отвечая на вопрос, рекомендуется делать паузы (приблизительно каждые 2 минуты), чтобы понять, насколько собеседника устраивает и интересует то, о чем вы говорите;
* умейте правильно задать свои вопросы. О ваших способностях будут судить не только по вашим ответам, но и по вашим вопросам. По ним должно быть понятно, что вы немало знаете о кампании, о характере работы, которую вы хотите выполнять.

Литература.

1. Захарова И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 c. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

2.Маслова Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 c. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/85787.html