**План:**

 I.Введение

 II.Основная часть:

1.Понятие деловой беседы;

2.Понятие делового совещания;

3.Понятие собеседования;

4.Правила поготовки и проведения деловой беседы;

5.Правила подготовки и проведения делового совещания;

6.Правила подготовки и проведения собеседования;

 III.Заключение

1.Моё мнение

2.Список использованной литературы.

 I.Введение

 1

Без общения, как без воздуха, человек не может существовать.

Способность общаться с другими людьми позволила человеку достичь высокой цивилизации, прорваться в космос, опуститься на дно океана, проникнуть в недра земли.

Общение даёт человеку возможность раскрыть свои чувства, переживания, рассказать о радостях и горестях, о взлётах и падениях.

Общение для человека- это среда его обитания. Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, развитие интеллекта.

Общение помогает организовывать совместную работу, наметить и обсудить планы, реализовать их.

Общение может быть разного вида. Мы будем рассуждать о деловом общении, а точнее о его трёх основных формах: деловая беседа, совещание, собеседование.

Главная цель реферата: изучить основные правила подготовки и проведения деловой беседы, совещаний, собеседований. Для этого следует решить следующие задачи:

1. Прежде всего понять суть деловой беседы, совещания, собеседования;
2. Определить значение деловой беседы, совещания, собеседования в современном обществе;
3. На основании предыдущих задач определить для деловой беседы, совещания, собеседования основные правила их подготовки и проведения.

 II.Основная часть

1. Деловая беседа является основной и наиболее распространенной формой делового общения.

Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопределенно: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

2

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, с тем чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций:

1.Поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;

2.Обмен информацией;

3.Контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;

4.Взаимное общение работников из одной деловой среды;

5.Поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;

6.Поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.

Основными этапами деловой беседы являются:

-подготовка к деловой беседе;

-установление места и времени встречи;

-начало беседы: вступление в контакт;

-постановка проблемы и передача информации;

-аргументирование;

-опровержение доводов собеседника;

-анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников;

-принятие решения;

-фиксация договоренности;

-выход из контакта;

-анализ результатов беседы, своей тактики общения.

3

2. Совещание - это форма делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива проблемам, по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

Деловые совещания представляют собой вид организации труда, действующей очень короткие сроки и имеющий определенную целенаправленность. Совещания классифицируются по следующим признакам:

По назначению:

- вырабатывающие и принимающие решения;

- разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений;

- подводящие итоги и дающие оценку принятым ранее решениям;

- оперативные (диспетчерские).

По периодичности (частоте) проведения:

- разовые;

- регулярные;

- периодические.

По количеству участников:

- узкий состав (до пяти человек);

- расширенные (до двадцати человек);

- представительные (свыше двадцати человек).

По степени стабильности состава участников совещания:

4

- с фиксированным составом;

- с приглашаемыми по списку, составленному для каждого совещания;

- комбинированные.

По принадлежности:

- партийные (и других общественных организаций);

- административные; - научные и научно-технические;

Формы делового обсуждения очень разнообразны, поэтому очень важно - обоснование и актуальность выбранной темы. Подводя итоги по основным задачам можно с уверенностью сказать, что совещание, как форма делового разговора имеет много положительных сторон:

Во-первых, оно повышает эффективность мышления, интеллектуальные результаты не складываются, а умножаются, во-вторых, в процессе совещания укрепляется состав работников, происходит включение интересов отдельных работников, способствует решению коллективных задач, а также повышается квалификация его состава, и, в-третьих, в совместной мыслительной работе раскрывается талант каждого из них.

3. Собеседование-форма общения,которая используется обычно при приеме на работу,а также имеет решающее значение в процессе подбора кадров. Заключается в отборе подходящего человека для работы на основе объективных критериев, которые применяются к кандидату взвешенно и справедливо. Собеседование преследует две главные цели: 1) помочь организации оценить кандидатов на соответствие должности; 2) помочь кандидатам оценить организацию как будущее место работы. Исторически сложились следующие методики проведения собеседования:

1. Британский метод собеседования основан на личной беседе с кандидатом членов кадровой комиссии. Интервьюеры интересуются биографией, традициями семьи и местом, где он получил образование: «Не родственник ли Вы герцога Соммерсетского? Кто из семьи служил в Королевском флоте? Где Вы учились — не в Оксфорде?» Если кандидат успешно отвечает на заданные вопросы, то он быстро принимается.

 5

2. Немецкий метод основан на предварительной подготовке кандидатами значительного числа документов с обязательными письменными рекомендациями известных специалистов, ученых, руководителей, политиков. Экспертная комиссия из компетентных лиц анализирует представленные документы, следит за правильностью их оформления. Кандидаты на вакантные должности проходят целый ряд обязательных строгих процедур, предшествующих непосредственному собеседованию.

3. Американский метод собеседования сводится к проверке интеллектуальных и творческих способностей, психологическому тестированию с использованием компьютеров и наблюдению за кандидатами в неформальной обстановке. Для этого кандидат приглашается, к примеру, на уикэнд, презентацию, ланч. При этом обращается большое внимание на потенциал человека и недостатки его личности, что не всегда подтверждает возможность работы подобранного таким способом менеджера в команде. Однако такой метод позволяет выявить скрываемые недостатки личности, которые могут быть недопустимы для работы в конкретной фирме.

4. Китайский метод основан на предварительных письменных экзаменах и имеет давние исторические традиции. Кандидаты пишут ряд сочинений, доказывая знание классики, грамотность письма, знание истории. Успешно сдавшие все экзамены, а таких набирается несколько процентов от участвующих в конкурсе, пишут заключительное сочинение на тему будущей работы. Выдержавшие и этот экзамен допускаются к непосредственному собеседованию. В случае приема на работу их служебное положение нередко зависит от полученной на экзаменах отметки.

В современной практике кадровой работы обычно наблюдаются различные комбинации вышеназванных методов.

6

Собеседование «один-на-один», несмотря на всю его популярность, является ненадежным способом отбора специалистов. Интервьюеру рекомендуется проводить собеседование при участии хотя бы одного помощника в целях принятия более объективного решения, а лучше всего — в составе группы (3-5 человек). Групповое собеседование позволяет исключить предвзятую оценку кандидата, однако требует тщательной предварительной подготовки и согласованного поведения интервьюеров.

4. В деловом общении принято разделять деловую беседу на беседу при очной встрече и беседу по телефону.

Как правило, деловые беседы планируются заранее. В процессе подготовки определяются предмет беседы, круг вопросов, который целесообразно обсудить, основные намерения, которые необходимо осуществить. При проведении беседы используются заранее подготовленные документы и материалы.

Особое внимание при подготовке следует уделить отработке хода беседы: продумать вопросы, которые необходимо задать собеседнику, определить желаемый конечный результат, регламент и место проведения беседы, определить ее стратегию и тактику. Во время беседы нельзя перебивать речь собеседника, негативно оценивать его высказывания, подчеркивать разницу между собой и партнером.

Правильное проведение деловых бесед способствует росту производительности труда на 20–30%. Не случайно многие фирмы за рубежом имеют в своих штатах специалистов, идеально владеющих искусством подготовки и проведения деловой беседы.

Исследователями выделяются следующие факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно:профессиональные знания (дают возможность владеть ситуацией);ясность мысли (помогает увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности);наглядность (подразумевает максимальное использование иллюстративных материалов: документов, информационных источников, таблиц, схем и пр.);ритм (повышение интенсивности беседы по мере приближения ее к концу);повторение основных положений и мыслей (помогает собеседнику лучше воспринимать информацию);элемент внезапности (представляет собой продуманную, но неожиданную для собеседника увязку деталей и фактов);"насыщенность" рассуждений (предполагает чередование моментов, когда от собеседника требуется максимальная концентрация, с периодами, которые используются для передышки и закрепления мыслей);юмор и ирония (поднимают дух собеседника, его готовность к восприятию любых аспектов беседы).

 7

При выборе места проведения беседы полезно учесть следующие рекомендации специалистов. В своем кабинете вы будете чувствовать себя увереннее, если инициатива разговора исходит от вас. В кабинете своего собеседника вам будет легче решать вопросы, по которым вы занимаете объективно более выгодную позицию. Если необходимо выработать совместное решение, программу совместных действий, имеет смысл назначить встречу "на нейтральной территории", где ни одна из сторон не будет иметь преимуществ.

 Начало беседы. Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны прежде всего с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору. От первых фраз каждого участника встречи зависит их дальнейшее отношение к предмету разговора и своему собеседнику как личности.

 Перечислим ряд методов, использование которых эффективно в начале беседы:

8

 - метод снятия напряженности: использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления более тесного контакта с собеседником;

 - метод "зацепки": использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы, обсуждению которой должна быть посвящена беседа;

 - метод стимулирования игры воображения: постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в ходе беседы:

 - метод "прямого подхода": непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения - краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу.

 Основная часть беседы нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов.

 Откровенной, конструктивно-критической атмосфере деловой беседы противоречат:

 - бестактное обрывание на полуслове;

 - неоправданное лишение собеседника возможности высказать свое мнение;

 - навязывание мнения ведущего беседу;

 - игнорирование: или высмеивание аргументов собеседника;

 9

 - грубая реакция на высказывание; партнерами противоположных точек зрения;

 - подтасовка фактов;

 - необоснованные подозрения, голословные утверждения, окрики за критику;

 - давление на собеседника голосом, манерами

Деловая беседа по телефону – самый быстрый деловой контакт, требующий особого умения. У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двухсторонний обмен информацией независимо от расстояния.

Подготовка к деловой беседе по телефону заключается в следующем:

1.Точно определить цель разговора и тактику его проведения;

2.Составить план беседы;

3.Продумать и четко сформулировать вопросы и порядок их предъявления;

4.Подготовить необходимые документы, имеющие отношение к делу, а также календарь и записную книжку.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что нужно, и получить ответ.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне и вызвал положительные эмоции у собеседника.

Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника, используя методы внушения и убеждения.

 10

Если собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме упреки, если в его тоне звучит высокомерие и самомнение, то надо набраться терпения и не отвечать ему тем же, а при возможности перевести разговор на более спокойный тон, частично признать его правоту, постараться понять мотивы его поведения, кратко и ясно изложить свои аргументы.

Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки техники речи. Особенно важно следить за произношением чисел и имен собственных. Если в разговоре встречаются слова, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или же передавать по буквам.

5. Порядок подготовки делового совещания:

1. Определение целей и задач совещания.

2. Назначение ответственных за подготовку совещания и распределение между ними обязанностей.

3. Составление сметы расходов на подготовку и проведение совещания.

4. Определение даты и времени проведения совещания (с учетом доступности для участников и возможности подготовиться). Следует проверить, чтобы это время было по возможности минимальным, не совпадало с временем проведения других мероприятий.

5. Выбор подходящего помещения, бронирование его.

6. Подготовка и утверждение конкретной повестки совещания, с указанием времени, необходимого для рассмотрения каждого вопроса. При этом для каждого вопроса следует отводить время в соответствии с его значимостью. Вопросы располагать в порядке их важности и сложности.

7. Составление списка участников совещания. При этом следует сузить, насколько возможно, круг участников, пригласив лишь тех, без кого нельзя обойтись, а именно:непосредственно затрагиваемых решениями заседания;располагающих соответствующими специальными знаниями;исполняющих решения;имеющих опыт решения аналогичных проблем;ответственных за надлежащее исполнение;опытных советников и людей, умеющих решать проблемы.

11

8. Определение докладчиков, а при необходимости и выступающих. Подготовка докладов и выступлений.

9. Подготовка и рассылка приглашений и материалов участникам совещания в сроки, достаточные для их подготовки к совещанию. При этом следует проинформировать как можно конкретнее участников о повестке и целях заседания (по возможности с указанием времени в часах и минутах, если отдельным участникам следует появиться к обсуждению определенных пунктов).

10. Подготовка проекта решения совещания (заседания), также направление его участникам.

11. Подготовка помещения для проведения совещания.

12. Подготовка необходимых средств наглядной информации, технических и вспомогательных средств.

13. Подготовка объявлений и указателей.

14. Подготовка для участников совещания рабочих (раздаточных) материалов, блокнотов, ручек и т. д.

15. Бронирование мест в гостиницах для проживания иногородних участников.

16. Заказ транспорта для обслуживания участников совещания.

17. Заказ на обслуживание в предприятии общественного питания.

12

18. Подготовка регистрации участников и отметки командировочных удостоверений.

19. Подготовка культурной программы для участников совещания.

В день проведения совещания рекомендуется: перед началом заседания произвести регистрацию присутствующих; начать заседание точно вовремя; сообщить о стоимости минуты данного совещания и о своем намерении провести его рационально, выразить уверенность в успешном ходе заседания; согласовать с участниками правила совместной работы: время выступлений, перерывов, окончания совещания, порядок принятия решений и т. д.; поручить одному из участников или секретарю ведение протокола; держать под контролем перерывы; распознавать и блокировать такие критические пункты в дискуссии, как разговоры на отвлеченную тему, поспешные выводы и неверные решения; во время заседания перепроверять, как достигаются поставленные цели: анализ проблемы, альтернативные решения, поиски итоговых решений, информация, координация; повторить принятые решения и согласованные меры, чтобы заручиться согласием участников и исключить разногласия; в конце заседания подвести итоги и пояснить: что, кем и к какому времени должно быть сделано; перед окончанием совещания подготовить и раздать участникам краткий протокол, содержащий главным образом принятые решения, ответственных и сроки. При отсутствии такой возможности протокол разослать участникам и заинтересованным лицам не позже чем через 48 ч; завершить совещание на позитивной ноте, высказав несколько приветливых слов. Поблагодарить выступавших, всех участников и готовивших совещание; закончить совещание точно в назначенное время, чем обеспечить себе репутацию умелого организатора. При проведении последующих заседаний участники будут уже сами себя дисциплинировать и стремиться к своевременному выполнению повестки дня.

После совещания рекомендуется:

13

1) Проанализировать ход и результаты состоявшегося совещания. Для этого можно провести также опрос участников, выясняя:

Были ли достаточно ясными тема и цель совещания? Получил ли каждый участник своевременно повестку дня и другие материалы? Началось ли заседание вовремя? Соблюдались ли повестка дня и регламент? Была ли достигнута цель совещания? Какой процент решения выполняется в установленные сроки? Были ли распределены задачи и установлены соответствующие сроки? Следует ли продолжать проводить совещания? Сколько времени было использовано неэффективно? Перекрывают ли результаты, полученные от совещания, затраты времени и средств на его подготовку и проведение?

2) По результатам анализа наметить: что может быть сделано лучше при подготовке и проведении следующего совещания.

3) Составить и выслать участникам четкий итоговый протокол — не более чем через 48 ч после завершения заседания (если не был роздан участникам заседания при его окончании краткий протокол);

4)Контролировать выполнение принятых решений, добиться полного и своевременного выполнения содержащихся в них планов и заданий;

5)Информировать участников очередного заседания о выполнении решений предыдущего заседания.

6.Подготовка перед проведением собеседования заключается в определении требований к работнику, составлению планов о предстоящей работе,которую необходимо выполнить.

 Правила проведения собеседования:

1. Для успешного проведения собеседования интервьюеру необходимо иметь в наличии:

 14

- контрольный список кандидатов с критериями и местом для заметок;

- модель (профессиограмму) рабочего места или должности, или краткие требования к кандидату на должность;

- должностные инструкции;

- план собеседования;

- подготовленные заранее для собеседования вопросы;

- комплект бланков для записи ответов претендентов;

- выделенное время из расчета не менее 30 минут на каждого кандидата;

- подготовленное помещение (отдельная комната, стулья в коридоре для ожидающих и др.)

 2.Постарайтесь сделать помещение максимально уютным и не проводите собеседований, сидя за письменным столом. Некоторые менеджеры по персоналу считают такую манеру вполне подходящей, однако исследования показали, что физический барьер неизбежно порождает и барьер психологический. Это особенно важно, если интервьюер проводит собеседование совместно с помощниками. Опытные интервьюеры просят соискателей садиться на стул (кресло, диван), стоящий сбоку от стола и нередко располагаются рядом с кандидатом. По мнению психологов, это демонстрирует претенденту дружелюбие и уважение со стороны собеседника. Такое расположение позволяет интервьюеру хорошо видеть глаза и жесты претендента и создает у последнего ощущение собственной значимости, свободы и естественности поведения, стимулирует открытость и искренность при ответах на вопросы.

 3. Психологи установили, что как бы долго не длилась беседа, положительное или отрицательное мнение о кандидате у интервьюера обычно складывается в течение первых 3-4 минут разговора. После этого интервьюер задает вопросы в зависимости от сложившегося мнения: при положительном — позволяющие человеку раскрыться с лучшей стороны, при отрицательном — «на засыпку». То есть интервьюер сознательно или неосознанно создает условия, чтобы его первоначальное мнение было подкреплено последующими фактами. Зная об этой психологической ловушке, интервьюер должен всячески ее избегать. Первые минуты собеседования лучше использовать не для получения какой-либо информации от кандидата, а для создания спокойной и комфортной атмосферы (для обеих сторон), психологического раскрепощения кандидата, налаживания позитивных и конструктивных отношений взаимопонимания, при которых можно вести продуктивную работу. В первые минуты также целесообразно сделать ясное и сжатое вступление; цели собеседования должны быть четко доведены до сведения кандидата вместе с краткой информацией о форме собеседования, его продолжительности и т.д. Согласованная повестка дня может значительно способствовать установлению психологического контакта при собеседовании.

 15

 4. Интервьюеру следует избегать длинной вступительной лекции об организации или о самой работе, поскольку это может вызвать льстивые или определенным образом ориентированные ответы. Эту тему лучше отложить на конец собеседования, чтобы информировать претендента об особенностях работы лишь после того, как кандидат ответит на вопросы о своих способностях, прошлых достижениях и опыте. Конкретную информацию о фирме лучше всего давать в конце собеседования, отвечая на вопросы кандидата. Вообще, очень важно дать кандидату возможность задавать свои вопросы. Это дает ценную информацию о том, какие факторы приоритетны для конкретного человека.

 5. График собеседований должен предусматривать, по крайней мере, 30-минутный перерыв перед началом беседы с очередным кандидатом. Это необходимо для нейтрализации психологических эффектов восприятия, когда впечатление от предыдущего кандидата проецируется на следующего. Так, на фоне откровенно слабого кандидата весьма посредственный специалист может показаться интервьюеру «вполне подходящим» и наоборот. Необходимо также предусмотреть время для записи и оценок ответов кандидата, а также перерыв для отдыха интервьюера. Эффективное собеседование, как правило, требует много сил, поэтому важно сохранять способность ясно мыслить. Количество собеседований, которые интервьюер может эффективно провести в течении рабочего дня — не более пяти.

16

 III.Заключение

Деловая беседа, совещание и собеседование в каждой организации присутствуют. По моему мнению: Самое главное при проведении данных формах делового общения - владеть навыками речевого этикета, быть ознакомленным со всеми требованиями предприятия, уметь находить контакты с другими людьми ( т.е.уметь убедить, рассказать и ответить на все вопросы насчёт предприятия, организации), быть уверенным и вежливым при общении, не реагировать на негативные поступки, стараться всё уладить в случае возникновения серьёзного спора.

.

 17

Список, использованной литературы

1. Браим М. Н. Этика делового общения. - Минск, 1996

2. Дебольский М. Психология делового общения. - М., 1991

3. Миримский Л.Ю., Мозговой А. М., Пашкевич Е. К. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. - Симферополь, 1996.

4. Основы этических знаний/ под ред. профессора М.Н. Росенко. Изд. «Лань», 1998г.

5. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. - Воронеж, 1991

6. Сухарев В. А. Быть деловым человеком. - Симферополь, 1996

7. Честара Дж. Деловой этикет. - М., 1997