

Тема 9. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Лекція № 15 (2 години)

План:

- 9.1. Значення, особливості і правила ділового спілкування.
- 9.2. Правила підготовки і проведення ділових зустрічей і переговорів.
- 9.3. Правила і норми поведінки при прийомі відвідувачів.

Самостійна робота (10 годин)

План:

1. Роль, місце й особливості роботи з прийому відвідувачів.
2. Прийоми і правила раціонального й ефективного використання телефону.
3. Робота з ситуаційним тестом № 14 “Чи умієте Ви слухати?”
4. Робота з ситуаційним тестом № 15 “Ефективність представлення клієнтам товарів або послуг”

Література:

1. Довгань Л.С., Праця керівника, або Практичний менеджмент: Навчальний посібник. – К., 2002. – С. 214.
2. Зайверт Л. Ваше время в ваших руках. – М., 1991. – С. 191; 198.
3. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера РР. – СПб., 1997. – С. 257.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей...– М., 1994. – С. 121-189.
5. Основы менеджмента / Под ред. В.С.Верлоки, И.Д.Михайлова. – Харьков, 1996. – С. 285.
6. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.– С. 87-96.
7. Шатун В.Т. Основы менеджменту. – Миколаїв, 2006.– С. 199; 214; 218; 224.

Семінарське заняття № 10 (2 години)

План:

1. Найбільш розповсюджені стилі ділового спілкування.
2. Специфіка, правила та особливості проведення ділових зустрічей.
3. Планування й організація роботи з прийому відвідувачів.
4. Аналіз і розбір результатів роботи з ситуаційним тестом № 14 “Чи умієте Ви слухати?”
5. Аналіз і розбір результатів роботи з ситуаційним тестом № 15 “Ефективність представлення клієнтам товарів або послуг”.
6. Контроль ступеню засвоєння теми з допомогою залікового тесту 9-1.

Доповіді:

1. Стилi ділового спілкування.
2. Правила проведення ділових зустрічей.
3. Організація роботи з прийому відвідувачів.

Теми рефератів:

1. Значення, особливості і правила ділового спілкування.
2. Роль, місце й особливості роботи з прийому відвідувачів.
3. Правила і норми поведінки при прийомі відвідувачів.

Основна література:

1. Горлачук В.В., В'юн В.Г., Тарновська Р.В., Сохніч А.Я., Чайка В.Д. Стратегічне управління: Навчальний посібник. – Миколаїв, 2003. – С. 163.
2. Довгань Л.С., Праця керівника, або Практичний менеджмент: Навчальний посібник. – К., 2002. – С. 214.
3. Зайверт Л. Ваше время в ваших руках. – М., 1991. – С. 191.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей...– М., 1994. – С. 262; 455.

5. Основи менеджмента / Под ред. В.С.Верлоки, И.Д.Михайлова. – Харьков, 1996. – С. 240.
6. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.– С. 26; 52; 87; 140; 172; 184; 200; 233.
7. Шатун В.Т. Основи менеджменту. – Миколаїв, 2006. – С. 204-227.

Додаткова література:

1. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей...– М., 1994. – С. 83-218.
2. Почепцов Г.Г. Паблік рилейшнз: Навчальний посібник. – К., 2006. – С. 214.
3. Форд Г. Моя жизнь, мои достижения. – К., 1993. – С. 67.
4. Якокка Л. Карьера менеджера. – Минск, 2005. – С. 27; 62.

Контрольні питання до теми:

1. Які роль і значення ділових переговорів у життєдіяльності організації?
2. Що таке ділове спілкування і які критерії його ефективності?
3. Навіщо потрібний підготовчий етап при проведенні ділових переговорів?
4. Для чого і яким чином треба вивчати майбутнього партнера по переговорах?
5. Які види запитань сприяють, а які заважають успішному проведенню ділових переговорів?
6. Перелічіть методи аргументації, що виконують в практиці ділового спілкування, коли і як треба ними користуватися?
7. Охарактеризуйте типові помилки, яких припускаються у процесі ділових переговорів?
8. Які складові заключного етапу ділових переговорів?
9. Назвіть види звернень відвідувачів і дайте кожному виду характеристику.
10. Які види прийомів існують і з якою метою вони проводяться?
11. Назвіть і обґрунтуйте доцільність правил організації прийомів та необхідність дотримання перелічених правил.
12. У чому полягають переваги і недоліки телефонної розмови порівняно з безпосереднім спілкуванням?
13. Назвіть основні правила й прийоми раціонального й ефективного використання телефону.
14. Як правильно відповісти особі, яка телефонує, якщо абонент відсутній?

Заліковий тест для перевірки знань

Тест 9–1

- 1. Ведення ділових переговорів починають з обговорення питань:**
 - А) які вимагають детального обговорення;
 - Б) по яких легко дійти згоди;
 - В) не має значення.
- 2. Ефективне ведення і завершення ділових переговорів можливе за умов, якщо:**
 - А) більшість учасників мають стійкий інтерес до предмету переговорів;
 - Б) стійкий інтерес до предмету переговорів має учасник – ініціатор переговорів;
 - В) всі учасників мають стійкий інтерес до предмету переговорів.
- 3. Аналіз результатів переговорів обов'язково проводять, у випадках коли:**
 - А) вони завершилися невдало – мета не досягнута, договір не підписаний;
 - Б) договір підписаний, але на значно гірших умовах, ніж планувалося;
 - В) завжди, незалежно від результатів.
- 4. Прийом відвідувачів керівником має важливе значення:**
 - А) для одержання додаткової інформації про стан справ на підприємстві;
 - Б) для рішення особистих проблем відвідувачів;
 - В) відповіді А і Б.
- 5. При виборі часу для вихідного телефонного дзвоника враховують:**
 - А) інтереси абонента і власні інтереси;
 - Б) власні інтереси;
 - В) інтереси абонента.