**Задание дистанционного обучения**

**на 12. 01.2023 г.**

**Группа**: «Повар-кондитер», ПК- 1 курс

**Дата:** 12 .01.2023 г.

**ФИО преподавателя:** Кобзак Лидия Фёдоровна

**Дисциплина ОП 10. Деловое общение**

### Тема: Общение, его сущность, структура, виды и функции, цель и задачи курса.

**Цель работы**: развивать навыки самостоятельной работы; оценивать и корректировать собственную деятельность, нести ответственность за результаты своей работы; осуществлять поиск информации.

**Тип занятия:**  изучение нового материала

**Вид занятия:** дистанционное обучение с элементами обратной связи.

**Форма урока:** дистанционная, индивидуальная практическая работа

**Необходимое оборудование и материалы для дистанционного урока:**

Компьютер, ноутбук, телефон с выходом в Интернет на дому.

**Технологии, методы:**

1. Информационно-коммуникационные технологии.
2. Дистанционные образовательные технологии.
3. Метод самостоятельной работы

**Здравствуйте студенты группы ПК -1!**

Прошу внимательно изучить материал по данной теме и сделать краткий конспект лекций, выучить. Отправить фотоотчет выполненных работ на эл. адрес:, чат в социальной сети «В Контакте», мессенджер Viber.

*Приложение № 1.*

##### **Общение, его сущность, структура, виды и функции.**

##### **Цель и задачи курса**

##### Умение вести себя с людьми во время беседы является одним из главнейших факторов, определяющих наши шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Успехи человека в его делах даже в технической или научной сфере только процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми, с которыми он работает. От искусства делового общения руководителя зависит качество работы, эмоциональный настрой работников, стабильность кадрового со- става, социально-психологический климат в организации, наличие конфликтных ситуаций, установление и развитие деловых контактов, влияющих на экономическую ситуацию организации в целом.

##### **Цель курса**

Целью данного курса является освоение студентами этических основ, форм и сфер общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Курс ориентирован на овладение навыками воздействия на партнера и клиентуру методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества.

Указанные рекомендации необходимы для построения оптимальных взаимоотношений с партнерами по бизнесу, для принятия компетентных поведенческих решений и осуществления профессионально и этически выдержанной профессиональной деятельности.

Методологической основой курса является Закон о Государственном протоколе РФ и ряд других нормативных актов, разработки ведущих российских специалистов и практиков, некоторые международные документы, работы зарубежных ученых.

##### **Задачи курса**

1. изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры; деловой этики в рекламе;
2. изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
3. освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
4. рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;
5. анализ видов деловой переписки (включая и международную), особенности составления деловых документов в области рекламы;
6. теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс конференций и использования современных средств коммуникации;
7. планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в рекламном бизнесе.

### Содержание, функции, манера, стиль общения

Джону Рокфеллеру принадлежат слова: “Умение общаться с людьми – это товар… и я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете”.

Общение – это форма деятельности людей, приводящая к возникновению психического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимо переживании и взаимопонимании .

Деловое общение включает в себя целый спектр **умений** руководителя:

* + располагать к себе,
  + работать с информацией,
  + говорить,
  + слушать и слышать,
  + наблюдать,
  + учитывать индивидуально-психологические особенности партнёра по общению.

Основными **характеристиками** общения принято считать его содержание, функции, манеру и стиль.

**Содержание общения** может выражаться:

* + в передаче информации от партнёра к партнёру,
  + в восприятии партнёрами по общению друг друга,
  + в оценке друг друга,
  + во влиянии партнёров друг на друга,
  + во взаимодействии,
  + в управлении групповой деятельностью и групповым поведением.

Различают следующие основные **функции общения**:

* + передачи информации в процессе общения,
  + взаимопонимания (самовыражения),
  + как средство объединения людей,
  + передачи конкретных способов деятельности, поведения и оценок,
  + взаимопонимания переживаний и эмоционального состояния партнёра,
  + регламентации поведения и деятельности (социального контроля).

**Манера общения** определяется:

* + тоном общения (одна и та же фраза будет восприниматься партнёром по-разному в зависимости от интонации, с которой она была произнесена),
  + дистанцией в общении (у европейцев расстояние между партнёрами по общению около одного метра предполагает интимное общение, два – официальное, три – безразличие. У американцев дистанция делового общения – 60 см, у латиноамериканцев – 30 см).

**Стиль общения –** индивидуально-типологические особенности взаимодействия между партнёрами по общению. К наиболее распространённым стилям общения относятся: продуктивный, дружеский, дистанционный, подавляющий, популистский, требовательный, заигрывающий .

От того, насколько эффективно налажено взаимодействие с партнёрами, клиентами, коллегами, представителями государственных органов, напрямую зависит **достижение поставленных целей в бизнесе**. Именно навыки эффективной коммуникации могут обеспечить наибольшее **влияние и участие человека** на всех этапах становления и развития компании.

**Естественность** означает, что наша речь, наши жесты, наше поведение абсолютно адекватны принятым стереотипам, с той лишь разницей, что присущи очень уверенным в себе людям.

**Эффективность** означает, что мы стремимся прикладывать минимум усилий, чтобы получить максимум результата.

**Неуязвимость** означает, что никакая ситуация не способна застать нас врасплох, разве лишь удивить и обрадовать вызовом.

**Позитивизм** означает, что мы получаем удовольствие от процесса общения и воспринимаем обратную связь от окружающего мира как очередной шанс.

**Сила воли** означает, что мы управляем своими действиями, каждый раз достигая поставленных целей.

##### **Рекомендации по повышению эффективности делового общения**

* стройте отношения как партнёры, а не как соперники,
* принимайте партнёра таким, каков он есть, не смешивайте интересы дела и личность партнёра. Доброжелательность, открытость, непредвзятость,
* старайтесь воспринимать сообщение партнёра целиком, не вырывайте отдельных фраз из контекста,
* демонстрируйте своё внимание к говорящему,
* обращайте внимание на невербальные проявления поведения партнёра,
* старайтесь выражаться понятным языком,
* будьте настойчивы. Неуверенность в себе, нерешительность раздражает партнёра. Выберите разумную меру настойчивости, не переходящую в силовое давление,
* по возможности старайтесь соглашаться, а не возражать: “да, но…”,
* не ущемляйте достоинство партнёра.