Дата: 26.10.2021, занятие №13

Группа: 4ТМ

Дисциплина: ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи

Преподаватель: Золотухина Е.Ю.

Тема: «Деловое совещание»

Цель: *систематизировать знания, умения обучающихся по данной теме, закрепить основные понятия путем тренировочных упражнений; научить составлять различные виды частных деловых документов; совершенствовать речевую грамотность.*



**Задания:**

**Задание 1. Составьте краткий конспект**

**План:**

* + 1. 1**. Факторы успеха в проведении делового совещания;**

### Виды деловых совещаний;

1. **Дискуссия;**
2. **Мозговой штурм .**
   1. **Деловое совещание**

*Деловое совещание* – это деятельность, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц, соответственно такие особенности группового поведения, как распределение ролей в группе, отношения между членами группы, групповое давление, оказывают серьезное влияние на характер выступлений участников совещания и его результаты. В теории управления деловое совещание определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Это своеобразный форум по выработке ключевых решений и способ координации активности людей и подразделений. Ясно, что непродуктивные совещания – дорогое удовольствие как в материальном, так и в психологическом смысле. Неудачное совещание может вызвать материальные потери в результате принятых неправильных решений. Необходимо помнить, что совещания не более чем средство управления и, как любое средство, оно должно быть использовано для правильных целей и надлежащим образом, чтобы достичь желаемого результата.

* + 1. ***1. Факторы успеха в проведении делового совещания***

Успех совещания зависит не только от поставленной цели, но и от того, как его участники приходят к пониманию задачи. Тщательное планирование таких элементов, как цели, состав участников, повестка дня и место проведения, – ключ к продуктивному совещанию.

На этапе определения цели важно продумать, действительно ли требуется принятие группового решения. Опыт показывает, что решение проблем группой целесообразно в случаях, когда:

– проблема является скорее сложной, чем простой, а вероятность того, что один человек обладает всей информацией, необходимой для решения, невелика;

– разумно разделение ответственности за решение этой проблемы;

– желательны также и потенциальные решения, а не только одно;

– полезна проверка различных взглядов;

– руководитель желает, чтобы подчиненные почувствовали себя частью демократического процесса или хочет получить их доверие;

– членам группы необходимо получше узнать друг друга. Эффективность совещаний зависит от руководства ими. На всех этапах совещания необходимо воздействовать на участников с тем, чтобы они отождествляли себя с обсуждаемой проблемой и стремились к ее решению. Благодаря этому возникает откровенная и доброжелательная конструктивно-критическая атмосфера, способствующая укреплению доверия.

На практике эффективность совещания уменьшается из-за нечетко сформулированной цели совещания и не обоснованной соответствующим образом необходимости его проведения; недостаточно

ответственного отношения участников совещания к своим обязанностям; безапелляционного изложения руководителем своей позиции, не оставляющего места для развертывания творческой дискуссии.

Избежать этих ошибок позволит учет следующих рекомендаций:

1) обеспечение начала работы совещания в точно назначенное время, представление участников, объявление повестки дня и изложение предмета и цели совещания;

2) четкое и понятное всем присутствующим изложение выдвинутой на обсуждение проблемы, постановка вопросов, выделение основных моментов, что способствует возникновению на совещании творческой дискуссии;

3) тщательная фиксация выступлений участников совещания, вскрывающих трудности и препятствия и показывающих пути их преодоления. Относящиеся к этому определения, вопросы, требования, аргументы, альтернативные решения следует формулировать так, чтобы побудить участников к разбору данной проблемы и поискам путей ее решения;

4) стремление к достижению цели совещания с позиции экономии времени;

5) корректное прерывание тех выступлений, которые повторяют в общих чертах уже изложенные факты, носят нерациональный, пространный, противоречивый и поверхностный характер или лишены конкретности;

6) периодические обобщения уже достигнутого, четкая формулировка задач, которые еще предстоит решить, немедленное выяснение всех недоразумений, возникающих между участниками совещания;

7) обобщение результатов в заключении совещания, определение вытекающих из него задач, указание лиц, ответственных за их исполнение, благодарность сотрудникам за участие в работе совещания.

* + 1. ***2. Виды деловых совещаний***

Деловые совещания классифицируются следующим основаниям:

принадлежность к сфере общественной жизни: деловые административные, научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды), собрания и заседания политических, профсоюзных и других общественных организаций, объединенные совещания;

масштаб привлечения у ч а с т н и к о в международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние (в масштабе одной организации илиее подразделений);

место проведения–местные, выездные;

периодичность проведения– регулярные, постоянно действующие (собираются периодически, но без устойчивой регулярности);

количество участников–в узком составе (до 5 человек), в расширенном составе (до 20 человек), представительные (более 20 человек).

Деловые совещания могут классифицироваться по тематике рассматриваемых вопросов, по форме проведения, по основной задаче. Последние подразделяются на инструктивные, оперативные (диспетчерские). проблемные.

Цели инструктивных совещаний– передача необходимых сведений и распоряжений сверху вниз по схеме управления для скорейшего их выполнения. До сведения участников совещания доводятся принятые руководителем предприятия или организации решения, распределяются задачи с соответствующим инструктажем, разъясняются неясные вопросы, определяются сроки и способы выполнения поручений.

Цели оперативных (диспетчерских) совещаний– получение информации о текущем состоянии дел. В отличие от инструктивных совещаний информация поступает снизу вверх по схеме управления. Участники такого совещания сообщают сведения о ходе работы на местах. Оперативные совещания проводятся регулярно, всегда в одно и то же время, список участников постоянный, специальной повестки дня не имеется, они посвящаются неотложным задачам текущего и последующих 2–3 дней.

Цели *проблемных совещаний* – поиск наилучших решений определенной проблемы в кратчайшие сроки. Оптимальное решение можно получить, используя следующие способы:

1) нахождение решения без предварительной подготовки возможных решений на основе обсуждения всех предложений, внесенных участниками в ходе заседания;

2) выбор оптимального решения из двух или нескольких вариантов, заранее подготовленных к обсуждению;

3) принятие решения, найденного руководителем до заседания, посредством убеждения сомневающихся в его правильности.

* + 1. ***3. Дискуссия***

Проблемное совещание может включать такую форму группового принятия решений, как дискуссия, которая предполагает общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений. Суть действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса. Напомним, что при выдвижении тезиса участники дискуссии обязаны соблюдать ряд правил: тезис должен быть четко сформулирован и ясен оппоненту, он должен оставаться неизменным в ходе всего диалога и не должен содержать в себе логических противоречий.

Использование дискуссии в проблемном совещании ставит перед руководителем три группы взаимосвязанных задач: задачи по отношению к проблеме, задачи по отношению к группе участников дискуссии, задачи по отношению к каждому отдельному участнику. В соответствии с этим *функции ведущего дискуссии* определяются типом решаемых задач.

Задачи по отношению к проблеме:

1) сформулировать цель и тему дискуссии. Следить за регламентом, направлять дискуссию в русло намеченной цели;

2) собрать максимум предложений по обсуждаемой проблеме, стараясь осветить все ее аспекты; анализировать поступающие предложения и высказываемые мнения;

3) подвести итоги дискуссии, сопоставив ее цели с полученными результатами.

На качество решения, принятого группой, заметное влияние оказывает последовательность шагов в рассмотрении поставленного вопроса. В теории управления используется модель «рефлексивной рамки», которая представляет собой схему принятия группового решения, состоящую из нескольких взаимосвязанных блоков вопросов. Ответы на эти вопросы позволяют группе увеличить эффективность принимаемого решения. К базовым категориям вопросов относятся следующие:

• *В чем суть проблемы* ? Ясно ли она определена и понятно ли она сформулирована? Есть ли понимание общей ситуации, в которой эта проблема имеет место?

• *Какова фактическая сторона дела?* Какова история проблемы? В чем ее причины? Почему это важно? На кого она влияет и как?

• *Каким критериям должно соответствовать принимаемое решение!* По каким или чьим стандартам должно оцениваться решение? Каковы принципиальные требования к решению: в какую сумму оно должно уложиться, чьи интересы нельзя затрагивать?

• *Каковы возможные решения проблемы* ?

*•* Какое решение является наилучшим?

• Каким образом можно исполнить решение? Какие этапы необходимы для проведения решения в жизнь? Какова их последовательность? Кто несет ответственность?

Задачи по отношению к участникам совещания в целом:

1) поддерживать высокий уровень активности всей группы. Сопоставляя различные мнения, вычленять противоречия, спорные вопросы, формулировать противоречие как проблему;

2) поддерживать деловую атмосферу, не допуская личной конфронтации участников, препятствовать некорректным действиям;

3) помочь группе прийти к согласованному мнению.

Задачи по отношению к каждому участнику:

1) уделять внимание каждому участнику;

2) активизировать пассивных;

3) подчеркнуть вклад каждого в общий итог, поблагодарить всех членов группы за участие в дискуссии.

* + 1. **4. Мозговой штурм**

Проблемное совещание может включать мозговой штурм- способ работы группы, при котором первоочередной целью является нахождение новых альтернативных вариантов решения проблемной ситуации. Отправным цементом мозгового штурма является проблема, которая не нашла приемлемого решения. Для успешного проведения мозгового штурма члены группы должны придерживаться следующих правил:

1) временно отказаться от оценки и критики идей и принимать все взгляды;

2) поощрять свободное течение идей: чем шире круг предлагаемых идей, тем лучше. На этом этапе практические идеи не являются ценностью;

3) достраивать, улучшать, модифицировать идеи других. Работать, смешивая идеи, до тех пор, пока не возникнет интересная комбинация;

4) записывать все идеи.

Хотя мозговой штурм по характеру является способом творческой работы группы, он имеет относительно шаблонные формы: сначала представляют проблему для рассмотрения; затем выдвигают как можно больше идей для решения или смягчения проблемы; лицо, излагающее проблему (клиент), выбирает несколько идей для их дальнейшей разработки; на основе выбранных идей разрабатывают альтернативные варианты решений, действенные на практике.

Более эффективно работает группа, в которой есть и специалисты, и «профаны». Профанам, не знающим проблемы детально, значительно легче высказывать идеи именно по той причине, что они мыслят нестандартно и их идеи служат своеобразными катализаторами идей для специалистов.

Фактором, наиболее сильно препятствующим мозговому штурму, является критика: с одной стороны, лицо, высказывающее критику, как правило, мыслит привычно; а с другой – это мешает другим искать решения, отличающиеся от стандартных.

Появлению новых идей также препятствуют официальность и формальность; поиск правильных решений; разъяснение и обоснования; пассивность клиента.

В критической атмосфере практически невозможно заставить людей раскрыться в идеях. Поэтому успеху в появлении идей способствует прежде всего безопасная и открытая атмосфера, а кроме того, активное воображение и желание; развитие, переработка и соединение высказанных идей; переработка, удивление и сомнение в имеющемся решении; поиск аналогов соответствующих проблем и действий и их применение к уже имеющимся; активность клиента.

\* \* \*

Таким образом, деловое совещание представляет собой форму групповой деятельности; соответственно факторы, определяющие его эффективность, связаны в первую очередь с умением организовать работу группы и управлять групповым поведением. В отличие от деловой беседы, когда собеседники не могут не принимать во внимание особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, речевое поведение участников делового совещания во многом обезличено, подчинено интересам и ожиданиям той группы, представителями которой они себя считают.

***Вопросы для самопроверки***

1. Укажите типичные ошибки, которые могут снизить эффективность деловых совещаний.

2. Перечислите задачи, которые обязан решать ведущий дискуссии.

3. В чем заключается основная цель использования мозгового штурма при проведении деловых совещаний? Перечислите основные принципы мозгового штурма.

**Задание 2. Выполните тестовые задания по пройденным темам:**

1. Спор - это

а) коммуникативный процесс, в рамках которого происходит сопоставление точек зрения, позиций, участвующих в нем сторон

б) логическое воздействие на оппонента

в) общепринятое употребление языковых средств

2. Доказательность- это

а) психологическое воздействие на оппонента

б) логическое воздействие на оппонента

в) оба варианта

3. Убедительность — это

а) психологическое воздействие на оппонента

б) логическое воздействие на оппонента

в) оба варианта

4. Стратегия спора-это

а) общий план его ведения

б) подбор и использование в споре определенной совокупности логических и психологических приемов

в) оба варианта

5. Тактика спора — это

а) подбор и использование в споре определенной совокупности логических и психологических приемов

б) общий план его ведения

в) оба варианта

6. По характеру информации вопросы делятся на:

а) ли-вопросы и сложные вопросы

б) ли-вопросы и что-вопросы

в) сложные вопросы и закрытые вопросы

7. По строению вопросы могут быть:

а) простые и сложные

б) ли-вопросы и что-вопросы

в) простые, сложные, ли-вопросы

8. Аргументация — это

а) коммуникативный процесс, в рамках которого происходит сопоставление точек зрения, позиций, участвующих в нем сторон

б) логико-коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одного человека с целью последующего ее понимания и принятия другим человеком

в) психологическое воздействие на оппонента

9. Софизмы — это

а) логическая операция обоснования ложности некоторого тезиса

б) положение, позиция, которая подлежит обоснованию

в) логические уловки в споре

10. Тезис- это

а) логическая операция обоснования ложности некоторого тезиса

б) положение, позиция, которая подлежит обоснованию

в) логические уловки в споре

11. Основные психологические доводы в споре:

а) физическое благополучие, экономические и социальные интересы

б) физическое благополучие, экономические и социальные интересы, чувство достоинства и право, творчество

в) физическое благополучие, экономические и социальные интересы, чувство достоинства и право, развлечение и игра

12. Деловая беседа — это

а)разговор между двумя собеседниками, при котором общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия друг на друга

б) общепринятое употребление языковых средств

в) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.

13. Контрольные вопросы

а) служат для проверки достоверности фактов

б) используются для перехода от одной темы к другой

в) имеют цель получить как можно больше информации о собеседнике

14. Вопросы о фактах

а) вопросы о том, что реально осуществилось во времени

б) служат для проверки достоверности

в) служат для уточнения информации

15. В группу функционально-психологических вопросов входят:

а) вопросы о фактах, мнениях, желаниях

б) контрольные, уточняющие, зондирующие

в) зеркальные, косвенные, эстафетные, вопросы-мосты, заключающие вопросы-мост

16. В группу вопросов по функция входят:

а) вопросы о фактах, мнениях, желаниях

б) контрольные, уточняющие, зондирующие

в) зеркальные, косвенные, эстафетные, вопросы-мосты, заключающие вопросы-мост

17. При приеме на работу следует узнать:

а) что представляет собой человек, его сильные и слабые стороны, почему он ищет работу

б) каким он видит идеального начальника

в) вариант а+б

18. При дисциплинарной беседе следует говорить:

а) плохое-хорошее-плохое

б) хорошее-плохое-хорошее

в) возможны оба варианта

19. Любой телефонный разговор начинаем с фраз:

а) «Я Вас приветствую...»

б) «Добрый день» или «Добрый вечер»,

в) «Высокоуважаемый господин, ...»

20. Если вы звоните, то:

а) прежде всего спросите, есть ли у вашего собеседника достаточно времени для беседы;

б) прежде всего спросите ФИО вашего собеседника;

в) прежде всего поздоровайтесь, назовите организацию, которую вы представляете, также свое ФИО.

21. Если к телефону подошел, не тот, кто вам нужен, вы должны:

а) положить трубку и еще раз позвонить;

б) выяснить причину своей неудачи;

в) извиниться и обратиться с просьбой позвать нужного вам человека.

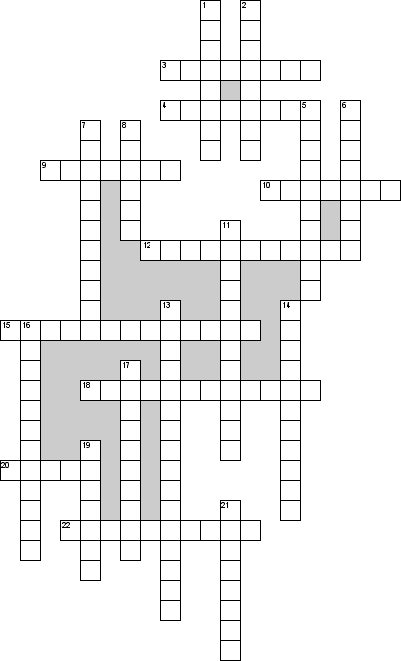
22. Инициатива окончания телефонного разговора принадлежит:

а) кому звонят

б) звонящему

в) кому-либо

**Задание 3. Решите кроссворд**



Вопросы

*По горизонтали*

3. Словари, в которых разъясняется лексическое значение слов

4. Словарный запас одного человека

9. Словарный состав языка

10. Слова одной части речи, близкие по написанию, но разные по значению

12. Слова, известные всему народу и употребляемые всеми

15. Скрытое сравнение, основанное на переносе свойств с живого существа на неживое 18. Устойчивое словосочетание, равное по значению одному слову 20. Важнейшая единица языка, которую изучает лексикология

22. Отрасль лексикологии, которая занимается исследованием происхождения слов

*По вертикали*

1. Слова, употребляемые жителями одной области

2. Слова одной и той же части речи с противоположным лексическим значением 5. Новые слова, возникающие в языке

6. Слова, вышедшие из употребления

7. Что значит внутреннее значение слова

8. Яркое, образное прилагательное в переносном значении

11. Раздел науки о языке, изучающий проблемы значения (семантики) лексических единиц

13. Слова, которые употребляют люди какой-либо профессии, специальности

14. Слова, имеющие одно значение

16. Раздел науки о языке, изучающий лексику

17. Слова, которые употребляют люди той или иной социальной или возрастной группы 19. Результат мыслительной деятельности, результат общения и выделения предметов или явлений некоторого класса по определенным признакам

21. Слова, близкие по значению

**Обратная связь:** Все задания нужно выполнять в рабочих тетрадях,  фотографировать и отправлять на электронную почту преподавателя - [**zolotozenja83@mail.ru**](mailto:zolotozenja83@mail.ru)

**В теме письма указывать ФИО, предмет (рус.яз и культура речи ) и дату, за которую выполнена работа.**

***Срок до 29.11.2021***

**Основные источники:**

1. Волгин Б. Деловые совещания. М., 1981.

2. Кови Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей. М., 1997.

3. Мицич П, Как проводить деловые беседы. М., 1987.

4. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.

5. РуденскийЕ.В. Основы психотехнологии общения менеджера: Учеб. пособие. М., 1997.

6. Санталайнен Т. и др. Управление по результатам. М., 1993.

7. Сесмен З.Л. Дип С. Верный путь к успеху. 1600 советов менеджерам. М., 1995.

8. Эрнст О. Слово предоставлено Вам (Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров) / Пер. с нем. М., 1988.

***Электронные образовательные ресурсы:***

1) Власенков А.И. Русский язык и литература. Русский язык 10-11 кл. [Электронный ресурс]: Учебник / А.И. Власенков, Л.М. Рыбченкова. – 3-е изд. - М.: Просвещение, 2009. – 287 с. – Режим доступа: [www.alleng.ru/d/rusl/rusl129.htm](http://www.alleng.ru/d/rusl/rusl129.htm).

# 2) Греков В.Ф. Русскийязык. 10-11 кл. [Электронный ресурс]: Учебник. - М.: Просвещение, 2011. – 368 с.– Режим доступа: [www.alleng.ru/d/rusl/rusl285.htm](http://www.alleng.ru/d/rusl/rusl285.htm).

3) Русский язык [Электронный ресурс]: Учебник для СПО / Под ред. Герасименко Н.А.- М.: Просвещение, 2013. - 496с. - Режим доступа:<http://www.alleng.ru/edu/ruslang5.htm>.

4) Гольцева Н.Г., Шамшина И.В., «Русское Слово». [Электронный ресурс]: Учебник- М.: Просвещениие, 2013

**Дополнительные источники:**

1. Толковый словарь русского языка Ожегова С.И.-М.,1964
2. Этимологический словарь русского языка, Цыганенко Г.П., Советская школа,-Х.:-1989

4) Толковый словарь русского языка В.И. Даля, «Цитадель»,- М.:-1998

**Интернет-источники:**

1) Справочно-информационный портал - "Грамота.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.gramota.ru

2) Справочно-информационный портал: Словари.ru: [Электронный ресурс]- Режим доступа:[http://www.](http://www.psychologies.ru/)slovari.ru

3) База универсальных энциклопедий и словарей: Рубикон:[Электронный ресурс] - Режим доступа: www.rubicon.com

4) Краткие словари — Слово.ru: [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.](http://www.gumer.info/#_blank)slovo.yaxy.ru

5)Cправочный раздел «Русский язык» - Грамма.ру: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gramma.ru/RUS/>