Никифоров М.М.

Группа ИВТ-22оз-М

**КЕЙС 1**

Комплимент – важный элемент делового общения. Придумайте несколько уместных комплиментов для делового взаимодействия:

• Когда коллега сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено вашей командой;

Ваше внимание к деталям и умение обращаться с любыми проблемами во время переговоров невероятны. Благодаря Вам наша команда смогла достичь высоких результатов.

• После длительных переговоров, завершившихся для вас и вашего коллеги удачно;

Сотрудничество с вами - настоящее удовольствие! Вы проявляете терпение и ответственность в делах, и это очень важно в нашем бизнесе!

• Коллеге, который вам на что-то буквально «открыл глаза»;

Благодаря вашим знаниям и опыту, я смог получить новое представление об этой задаче. Вы действительно профессионал в своей области и мне невероятно повезло работать с Вами!

• Коллеге, который был участником конфликта, дискуссии, но сдерживался от ответных выпадов и вообще сохранял невозмутимость;

Я ценю ваше терпение и способность сохранять спокойствие и выдержку в любой ситуации. Вы отличный пример для нашей команды и помогаете поддерживать нашу рабочую атмосферу на высоком уровне.

• Коллеге, который, несмотря на трудности, довел дело до конца;

Вы продемонстрировали настоящую целеустремленность в достижении целей, несмотря на все препятствия, которые попались на вашем пути. Вы действительно титан труда! Вы мастер своего дела!

• Коллеге, который все-таки добился своего;

Я восхищаюсь вашей решительностью и настойчивостью в достижении поставленных перед вами целей. Вы доказали, что упорство и самоотверженность могут привести к великим результатам!

• Коллеге, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого;

Ваше безвозмездное пожертвование показало, что уважение к другим и желание им помочь - важные качества лидера. Такое великодушие заслуживает полного уважения, и я прошу вас принять мою искреннюю благодарность.

• Коллеге, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим;

Я понимаю, что Вам может быть немного неудобно или даже стеснительно, но я хочу поздравить Вас с вашим первым большим успехом в переговорах!

• Коллеге, который в ходе дискуссии, не заглядывая в справочники, по памяти привел необходимые данные, интересную информацию.

Я очень впечатлен вашей памятью, и хочу поблагодарить Вас за то, что вы отметили такую интересную информацию. Ваша способность запоминать и оперировать данными без посторонней помощи - это настоящий дар, которым наделены не многие.

**КЕЙС 2**

Найдите сходство (общность) с человеком (коллегой, руководителем, сокурсником, родственником), который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а 10 качеств, являющихся для вас общими. Сформулируйте 2-3 варианта комплимента в адрес этого человека, подчеркивая его значимость (компетентность, индивидуальность).

Качества:

1. Работоспособность

2. Решительность

3. Коммуникабельность

4. Оптимизм

5. Целеустремленность

6. Хорошая память

7. Умение работать в коллективе

8. Интерес к обучению и развитию

9. Самостоятельность

10. Желание достигать успеха

Варианты комплиментов:

1. Я заметил, что вы очень трудолюбивый и настойчивый человек, вы всегда стремитесь достичь своих целей, это очень важное качество в нашей работе.

2. Вы обладаете прекрасной памятью и всегда помните даже мелкие детали, я уважаю вашу способность обращать внимание на детали, это помогает нам достигать лучших результатов.

3. Мы можем с вами не согласиться по некоторым вопросам, но я всегда ценю вашу честность и открытость в диалоге, это делает нашу работу профессиональной и продуктивной.

**КЕЙС 3**

*Учитывая существующие языковые клише и шаблоны в деловой переписке, составьте подходящую корреспонденцию по следующей тематике:*

А) Ваша компания организует международную конференцию по теме «Технологии информационной безопасности в XXI веке». Вам поручили составить информационное письмо для участников конференции.

Уважаемые участники,

С радостью сообщаем Вам о предстоящей конференции, которую организует наша компания и которая состоится в 20.06.2023 г. в прекрасном городе Ухта. Тема конференции - «Технологии информационной безопасности в XXI веке», и мы рассчитываем на ваше активное участие в этом мероприятии.

Конференция предоставит уникальную возможность обсудить актуальность технологий информационной безопасности в современном мире, а также ознакомиться с новейшими разработками и достижениями в этой области. Специалисты из различных стран и разных областей науки и техники примут участие в мероприятии, что позволит участникам обменяться мнениями и опытом.

Мы гарантируем, что конференция будет продуктивной и познавательной для всех участников. Известные профессионалы из сферы информационной безопасности выступят в роли докладчиков и ответят на возникшие вопросы.

С нетерпением ждем встречи на нашей конференции и надеемся на глубокое взаимодействие и сотрудничество.

С уважением,

Никифоров М.М.

Б) Ваша фирма не получила безналичный перевод за оказанную услугу. Многократные переговоры в частном порядке не привели к успеху. Вам поручили в адрес должника послать официальное предупреждение – письмо-претензию.

Уважаемый Иванов И.И.,

Мы обращаемся к Вам в связи с не поступлением необходимой оплаты за наши услуги. Несмотря на многократные переговоры, мы не получили никаких средств от Вас.

Настоящее письмо-претензия служит Вам официальным уведомлением о задолженности и требованиях компании по оплате за наши услуги. Мы рассчитываем на Ваше немедленное решение этой проблемы и заранее благодарим Вас за понимание.

Мы просим Вас без промедления перечислить указанную сумму на наш расчетный счет. Если Вы не сможете это сделать, пожалуйста, обратитесь к нам, чтобы обсудить возможные варианты решения данной проблемы.

Мы надеемся на Ваше содействие и скорое решение этой ситуации.

С уважением,

Никифоров М.М.

В) По причине задержки авиарейса в связи с погодными условиями ваша рабочая группа не смогла присутствовать на официальном мероприятии международного уровня. Уведомив ответственных лиц о сложившейся ситуации по телефону, вы высылаете письмо-извинение в адрес организаторов.

Уважаемые организаторы,

Я представляю рабочую группу, которая должна была присутствовать на вашем официальном мероприятии 20 июня 2023 года. Несмотря на все наши усилия, мы не смогли прибыть вовремя в связи с непредсказуемыми погодными условиями, которые привели к задержке нашего авиарейса.

Мы очень расстроены и сожалеем о том, что не смогли принять участие в этом мероприятии международного уровня. Мы осознаем, что наше отсутствие было нарушением процедуры и могло привести к проблемам в организации мероприятия.

По телефону я уведомил ответственных лиц о невозможности нашего участия. В связи с этим, я бы хотел выразить наши извинения и заверить вас, что мы будем делать все возможное для того, чтобы предотвратить подобные ситуации в будущем.

Мы ценим вашу работу и уважаем усилия вашей команды в организации этого мероприятия. Еще раз приносим извинения за все неудобства, которые мы могли причинить. Если у вас будут какие-либо вопросы или предложения по данному вопросу, не стесняйтесь обращаться к нам.

С уважением,

Никифоров М.М.

Г) Ваша фирма нуждается в закрытой (недоступной на соответствующем сайте) информации от другой организации. Изложите свою просьбу к этой организации в письме.

Уважаемые ООО ФИРМА,

Мы обращаемся к Вам, так как в настоящее время у нашей компании возникла потребность в закрытой информации, которую может предоставить только Ваша организация. Мы хотели бы попросить о возможности получения этой информации и готовы обсудить все условия сотрудничества.

Наша компания продвигает новые технологии в области искусственного интеллекта, и мы уверены, что ваша информация, которой Вы обладаете, будет иметь для нас большую ценность. Мы готовы подписать необходимые соглашения о неразглашении и обеспечим полную безопасность при работе с предоставленной вами информацией.

Если у Вас есть возможность предоставить нам нужную информацию, пожалуйста, свяжитесь с нами для обсуждения деталей сотрудничества. Мы надеемся на положительный ответ и будем ждать от Вас новостей.

С уважением, директор

ООО КОМПАНИЯ

Никифоров М.М.

**КЕЙС 4**

Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы (установите соответствие). Используете ли вы данные приемы в своем общении?

|  |  |
| --- | --- |
| **Психологические приемы** | **Сущность психологических приемов** |
| I. Прием «Имя собственное» | 1. Внимательный и вежливый слушатель создает доверительное расположение собеседника. |
| II. Прием «Золотые слова» | 2. Улыбка и доброжелательное выражение лица – демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности. |
| III. Прием «Зеркало отношений» | 3. Умение делать комплименты – вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения. |
| IV. Прием «Терпеливый слушатель» | 4. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. |
| V. «Вы – подход» | 5. Произнесение вслух имени-отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров. |

1. 5
2. 3
3. 4
4. 1
5. 2

Используете ли вы данные приемы в своем общении? – Иногда.

**КЕЙС 5**

Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют ***вашему успеху в деловой беседе*** (отметьте их знаком +), а какие мешают ему (отметьте их знаком – ). Объясните, почему.

|  |  |
| --- | --- |
| **Речевые действия участников деловой беседы** | **Оценка этих действий** |
| Избегать извинений. | + |
| Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки. | + |
| Делать преждевременные выводы. | - |
| Давать непрошеные советы. | - |
| Перебивать собеседника. | - |
| Превращать беседу в монолог. | - |
| Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию. | + |
| Исключить бестактность и неуважение к партнеру. | + |
| Вести разговор в назидательном, поучительном тоне. | - |
| Проявлять терпение и доброжелательность. | + |
| Резко обрывать беседу. | - |
| В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности. | + |
| Вторгаться в личную жизнь партнера. | - |
| Благодарить партнеров за беседу. | + |
| Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество. | + |
| Давать собеседнику преимущество в разговоре. | - |
| Сохранять ровный тон в процессе беседы. | + |
| Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии). | - |

**КЕЙС 6**

**Описание ситуации:**

Начальник дает задание работнику с небольшим стажем (около месяца) работы – оформить папку с тематической документацией за прошлый год. Начальник дает подробную инструкцию, так как работник еще неопытный.

*«Иван Валентинович, стойте! Вам будет нужно... Ну как нужно, потому что руководство сказало. Я, конечно, понимаю, что это не очень-то и нужно, ну, и не убудет от вас, а раз руководство сказало, то придется делать... Необходимо оформить всю тематическую документацию за прошлый год. Она у нас вся и так лежит в одной папочке, а тебе нужно будет просто всё аккуратно подшить. Просмотри всё внимательно, рассортируй по датам и фамилиям, продыроколь и вставь вот в эту большую папку. Потом, как сделаешь, зайди ко мне, расскажи, что получилось. Если у вас, конечно, есть более важные задания, тогда можете не прямо сейчас архивом заняться, а потом, когда закончите текущие задачи. Поручаю это вам, потому что вы у нас самый новый и молодой сотрудник... Ну, а кому еще поручить такое дело?.. Вопросы есть? Нет? Тогда иди, работай. Вопросы появятся – подходи.»*

**Какие ошибки совершил начальник**, дав такую инструкцию работнику?

1. Неконкретная и нечеткая постановка задачи: начальник не ясно объяснил, какие документы нужно оформить, как их рассортировать и где нужно их разместить.

2. Недостаточная мотивация: начальник не объяснил, почему данная задача важна для компании и как она связана с общей стратегией бизнеса.

3. Несоблюдение субординированности: начальник проявил недостаточное уважение к новому сотруднику, давая понять, что задание не очень важное и малозначимое.

4. Несистемность и неорганизованность: начальник не предоставил ясной системы и методов, как лучше оформлять документацию и быстро справляться с задачей.

5. Недоступность для вопросов и консультаций: начальник оставил ощущение, что ему не очень интересно, что происходит у сотрудника, и он не желает помогать ему справляться с задачей.

**Напишите свой вариант**, используя систему SMART, понятие о субординации, собственный творческий и коммуникативный потенциал.

***Напоминалочка:***

Алгоритм постановки задачи

Шаг 0. Выбор ситуации

Шаг 1. Обозначение цели

Шаг 2. Постановка самой задачи (формулировка задания)

Шаг 3. Задание алгоритмов действия и/или стандартов качества

Шаг 4. Адресация ресурсов

Шаг 5. Алгоритм контроля

Шаг 6. Личная мотивация сотрудника

Шаг 7. Проверка понимания

*«Иван Валентинович, сегодня вам нужно заняться оформлением папки с тематической документацией за прошлый год. Это очень важная задача, т.к. компания стремится сохранять все документы в порядке, а также она необходима для успешной работы в неотложных ситуациях. Сначала вам нужно внимательно изучить все документы и рассортировать по датам и фамилиям. Далее, сформируйте папки с названием месяца и положите туда документы, соответствующие данным месяца. Проделайте дыроколом отверстия в документах, чтобы иметь возможность положить их в большую папку. Поместите все документы в большую папку в том же порядке, что и в маленьких. После того, как вы выполните задание, пожалуйста, зайдите ко мне, чтобы я мог проверить вашу работу и оценить ваш вклад в развитие компании. Если у вас возникнут вопросы или трудности при выполнении задачи, пожалуйста, не стесняйтесь, подходите ко мне. Я всегда готов помочь вам и разъяснить задачу более подробно.»*

**КЕЙС 7**

Ситуация 1. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

Первым делом, я бы попытался выяснить причины задержки и проблемы, которые у подчиненного возникли при выполнении задания.

Если бы причина задержки оказалась объективной, то я бы оценил возможность продления срока выполнения задания и согласовал бы его со своим начальством. Однако, если бы задержка была вызвана неуважением к срокам или недостаточной дисциплиной, то я бы поговорил с подчиненным и объяснил ему, почему выполнение задания в срок критично для нашей работы и какие последствия могут принести для компании и всей нашей команде.

Ситуация 2. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

Если подчиненный игнорирует мои советы и указания, то первым делом я бы попытался понять, почему это происходит. Возможно, у него есть свои причины, но я должен выяснить, что именно помешало ему следовать указаниям.

Далее, я бы переговорил с ним о том, что мой авторитет в данной ситуации должен быть уважаем, так как здесь идет работа команды. Так как, все состоящие в команде являются партнерами, все должны уважать друг друга, и заниматься своими делами.

Я бы попытался донести, что я вкладываю в него свое доверие, именно им он не воспользовался и не оправдал моих ожиданий. Все это я стану делать, чтобы понять, можно ли продолжать работу с данным сотрудником и что можно изменить в моем подходе для достижения более продуктивного результата.

Общий вопрос по кейсу: в чем принципиальная разница между вышеописанными ситуациями?

В первой ситуации подчиненный возможно готов к общению и сотрудничеству для решения проблемы. Во второй ситуации необходимо вмешаться и изменить текущую обстановку.

**КЕЙС 8**

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

Я бы ответил на звонок и спросил, как обстоят дела с травмированным рабочим, и быстро предложил вызвать скорую помощь, если это потребуется. После этого, я бы попросил виновника предоставить мне всю необходимую информацию о происшествии: что произошло, как возникла ситуация, какие последствия. После того, как все необходимые данные получены, я бы сообщил сотруднику отправиться домой, проспаться и завтра с утра быть на рабочем месте.

Утром предупредил бы виновника о возможных последствиях его действий, включая наказание, дополнительные затраты и уголовную ответственность, в зависимости от серьезности происшествия.

**КЕЙС 9**

**«Форс-мажорные обстоятельства в публичных выступлениях»**

*Представьте себя на месте оратора (выступающего, докладчика). Ваша цель – успешное, эффективное выступление (доклад)*

*Заполните таблицу*:

|  |  |
| --- | --- |
| **Событие** | **Ваши действия** |
| В аудиторию забежала кошка. | Если кошка не мешает, просто проигнорировать эту ситуацию, в ином случае прервать выступление и попросить организаторов поймать кошку, сопроводив этот инцидент шуткой. |
| В аудиторию все время заглядывают посторонние. | Если это отвлекает аудиторию, я бы сразу обратил на это внимание организаторов и попросил исправить данную ситуацию |
| С места раздаются громкие реплики несогласия. | Я бы попросил организаторов дать микрофон несогласному, выслушал бы его, сказал бы что очень интересное мнение и оно будет первым которое мы обсудим после доклада и продолжил бы доклад. |
| Стало душно. | В зависимости от того, что вызвало душную атмосферу, я принял бы соответствующие меры (через организаторов), чтобы исправить ситуацию. |
| Слушатели в задних рядах разговаривают друг с другом и мешают вам. | Я бы остановил свое выступление и дал бы паузу в надежде, что разговор закончится. Затем я бы начал говорить громче, чтобы слушатели услышали меня и поняли, что я продолжаю выступление. Если разговоры продолжаются, обратил бы на это внимание организаторов и попросил исправить данную ситуацию |
| Слушатели зевают. | Я бы постарался вовлечь аудиторию в свое выступление, используя интересные и понятные примеры, аналогии и иллюстрации, что поможет сохранить их внимание и интерес. |
| С места раздаются грубые, провокационные выкрики, реплики. | Я бы обратился к организаторам мероприятия, чтобы предпринять соответствующие меры. |
| Погас свет. | Я бы обратился к зрителям, попросил их ожидать, пока проблемы со светом не будут решены. В то же время я бы постарался сохранить их внимание, например, рассказывая истории или шутки |
| Некоторые слушатели встают и уходят. | Я бы продолжил свое выступление, концентрируясь на слушателях, которые находятся со мной. |
| По ходу вашего выступления вам задают вопрос, ответ на который сильно отвлечет вас от темы. | Я бы постарался коротко ответить на вопрос, но вернуться к основной теме, не углубляясь в детали. Иначе предложил бы продолжить его обсуждение после окончания моего выступления. |
| По раздраженным лицам некоторых слушателей видно, что они совершенно не согласны с вами. | Я бы не обращал на это особого внимания и продолжал бы свое выступление. |
| По ходу вашего выступления вам задают вопрос, на который вы не можете ответить. | Я сказал бы честно, что на данный момент не могу ответить на данный вопрос, но пообещал бы изучить этот вопрос и предоставить ответ после выступления. |
| Выключился микрофон. | Я бы продолжал свое выступление, повысив голос, подойдя ближе к аудитории, чтобы слушатели могли меня услышать. |