



LOGO


## Деловая культура в предприятиях питания

*Корнеева Е.И., К.и.н., доцент кафедры  
«Технологии и организации предприятий  
питания»,  
РЭУ имени Г.В.Плеханова*

LOGO

# Классификация общения





Общение классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам. Формы общения:

- **Непосредственное общение** осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.).

*Например, **опосредованное** общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.), письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией.*

- **Прямое общение** — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе».

*Например, **косвенное** общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.*

- **Межличностное** общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.


*Например, **массовое** общение — это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.).*

**Специалисты в сфере ресторанного обслуживания в своей повседневной**



## В психологии выделяется три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.

- **1. Императивное** общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.
- **2. Манипулятивное** общение сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрываются или подменяются другими.
- **3. Диалогическое** общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.



## Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

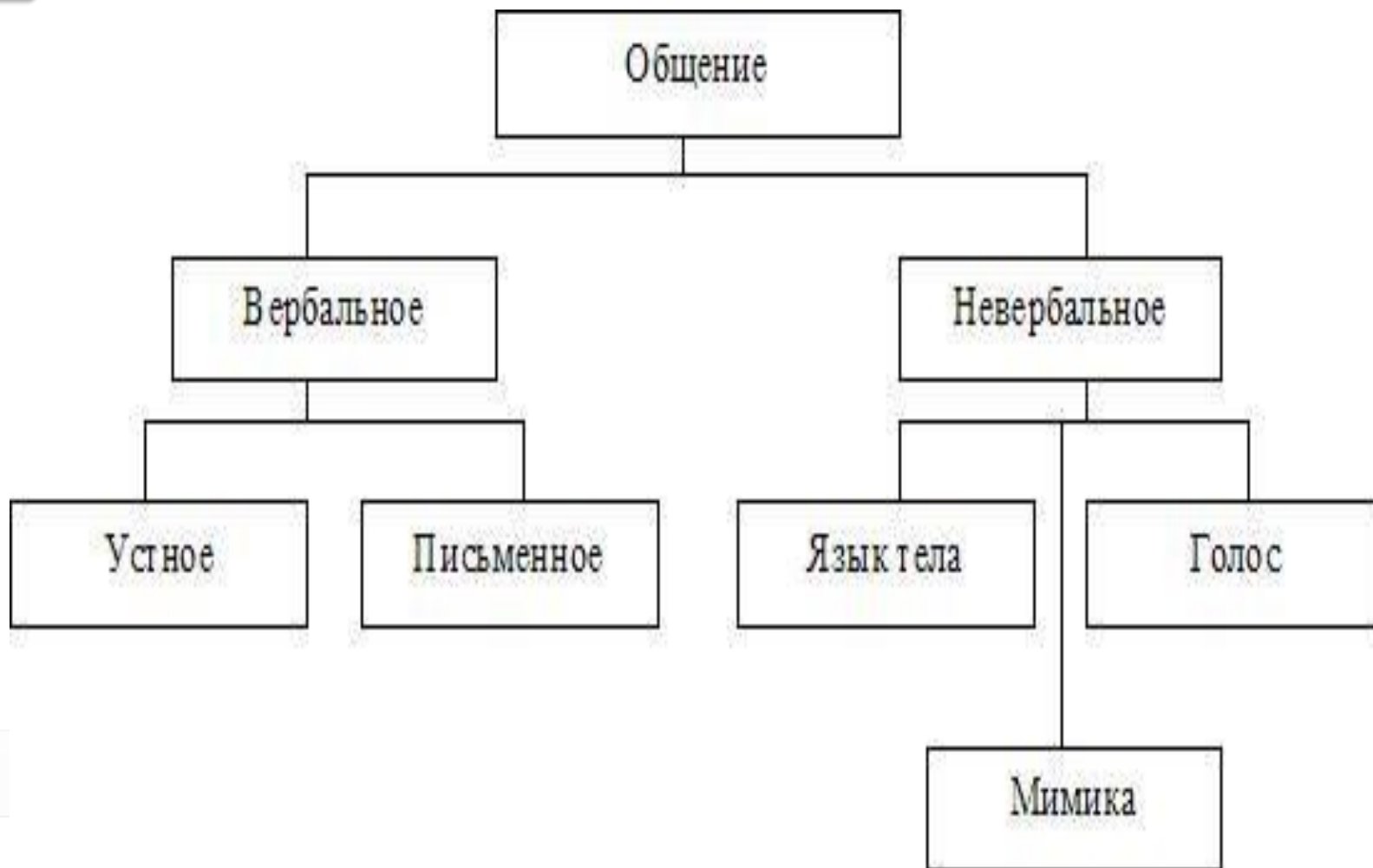
- Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (**общение по принципу «здесь и сейчас»**, т.е. с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);
- Доверие к намерениям партнера без оценки его личности (**принцип доверительности**);
- Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (**принцип паритетности**);
- Общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (**принцип проблематизации**);
- Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания (**принцип персонифицирования общения**).



LOGO

Слова в общении и  
общение без слов. Схема  
"Средства общения".  
Вербальное и  
невербальное общение

# Средства общения





# Средства общения

Общение с помощью слов называется **вербальным** (лат. verbālis словесный). Для коммуникации очень важно то, как говорящий отбирает слова и выражения для высказывания, ведь его речь принадлежит не столько ему самому, сколько тем, кому она адресована. И очень важно, способен ли адресат понять то, что с помощью слов передаёт говорящий.







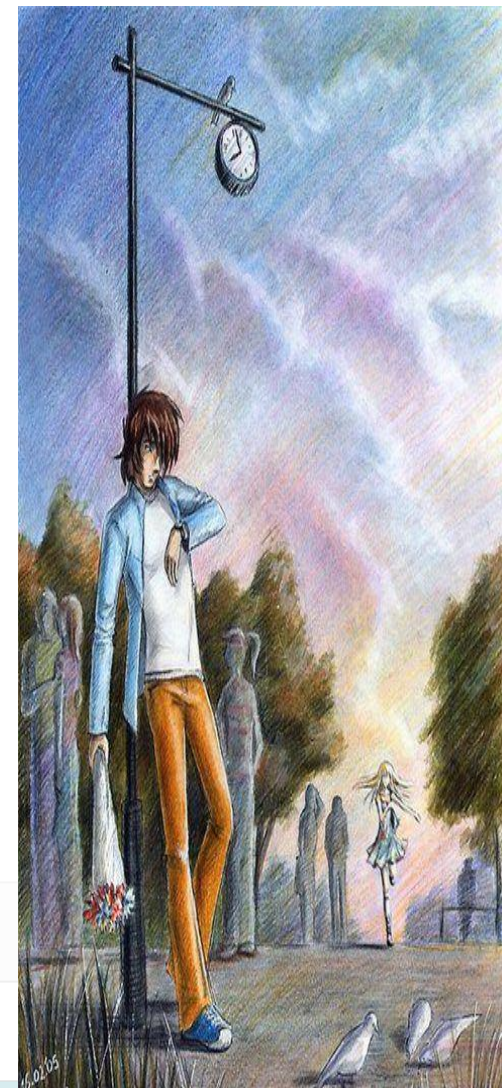
# Средства общения

Несловесные средства – мимика, жесты, позы, телодвижения, взгляд, интонации голоса. Эти средства называют **невербальными**.

Учёные считают, что при общении информация поступает к нам посредством восприятия и вербальных, и невербальных сигналов, причём **невербальные преобладают: через них передаётся 55 – 65 % информации.**

# Средства общения

- **Вы видите человека**, который часто смотрит на часы и нервно прохаживается возле памятника, поочередно устремляя взор то в одну, то в другую сторону.
- Лицо его напряжено: брови нахмурены, уголки рта опущены.
- Он не сказал нам ни слова, но, наблюдая за его невербальными реакциями, мы понимаем, что он ожидает кого-то, кто сильно опаздывает, поэтому нервничает.
- Его одежда, причёска, аксессуары (а их выбор – это тоже невербальные знаки) намекнут нам на его социальное положение, отношение к миру.
- Походка и осанка выдадут уверенность или неуверенность.
- Таким образом, даже очень короткое наблюдение, а иногда и мимолётный взгляд, может дать значительный объём информации.
- Надо научиться «читать» невербальные средства, чтобы лучше понимать собеседника, и тогда для нас будет очевидным даже то, что говорящий не хочет афишировать.
- В собственном общении надо учиться правильно использовать как вербальные, так и невербальные средства.



## Социально-психологический и морально-этический портрет современного идеального предпринимателя

- Инициативность и способность вести поиск.
- Упорство и настойчивость.
- Готовность к риску.
- Ориентация на эффективность и качество.
- Вовлеченность в рабочие контакты.
- Целеустремленность.
- Стремление быть информированным.
- Умение систематически планировать и наблюдать
- Способность устанавливать связи и убеждать.
- Уверенность в своих силах и независимость.



## Социально-психологический и морально-этический портрет современного идеального предпринимателя

- Инициативность и способность вести поиск.
- Упорство и настойчивость.
- Готовность к риску.
- Ориентация на эффективность и качество.
- Вовлеченность в рабочие контакты.
- Целеустремленность.
- Стремление быть информированным.
- Умение систематически планировать и наблюдать
- Способность устанавливать связи и убеждать.
- Уверенность в своих силах и независимость.



LOGO

# Правила ведения деловых переговоров





# Деловые переговоры это

**Переговоры** - обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.



**Личный контакт**



**Возможность убедить**



**Получение соглашения**



**Достижение результатов**



**Компромисс**

# Деловые переговоры - это

**Переговоры** - обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.



Step 1

- Подготовка в переговорам

Step 2

- Встреча и вхождение в контакт

Step 3

- Подведение итогов переговоров



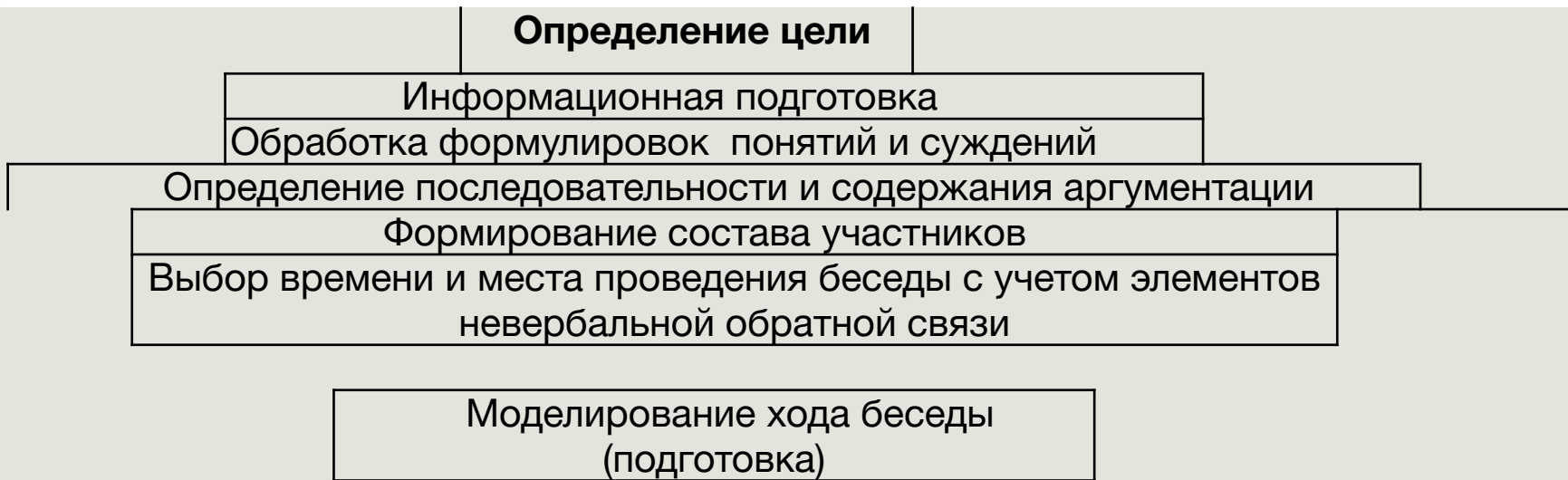
# Деловые переговоры - это

## ХАРАКТЕРИСТИКА СТАДИЙ И ЭТАПОВ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Стадии переговоров	Этапы переговоров
1. Подготовка переговоров	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Выбор средств ведения переговоров</li><li>1.2. Установление контакта между сторонами</li><li>1.3. Сбор и анализ необходимой для переговоров информации</li><li>1.4. Разработка плана переговоров</li><li>1.5. Формирование атмосферы взаимного доверия</li></ul>
2. Процесс переговоров	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Начало переговорного процесса</li><li>2.2. Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня</li><li>2.3. Раскрытие глубинных интересов сторон</li><li>2.4. Разработка вариантов предложений для договоренности</li></ul>
3. Достижение согласия	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Выявление вариантов для соглашения</li><li>3.2. Окончательное обсуждение вариантов решений</li><li>3.3. Достижение формального согласия</li></ul>



# Схематичное изображение процесса подготовки и проведения деловой беседы



<b>Проведение беседы</b>		
Начальный этап	Основной этап	Этап выхода из беседы
1) создание благожелательной и доверительной обстановки	1) эффективное слушание; 2) Использование тактики постановки вопросов; 3) Применение правил вербальной и невербальной связи	1) своевременное и корректное завершение беседы

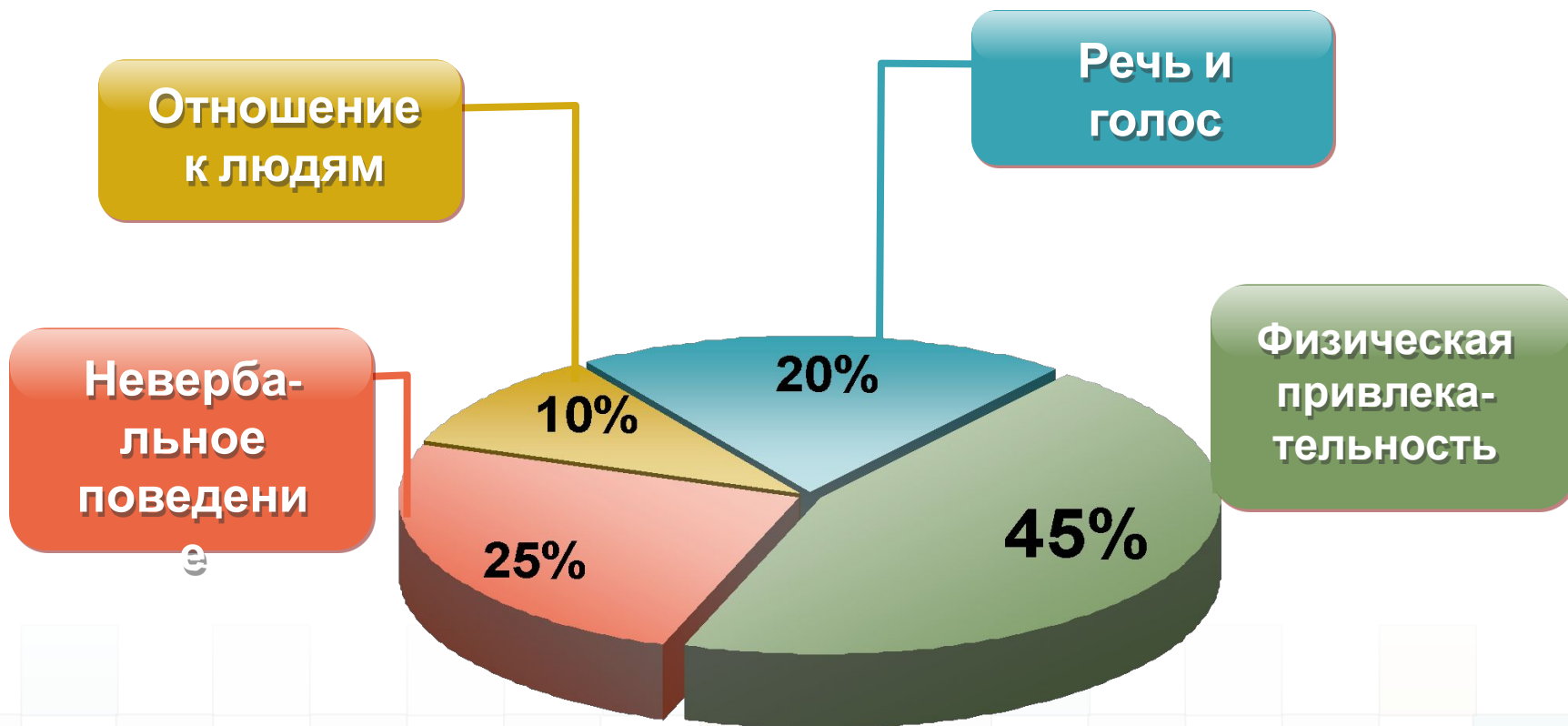


## Схематичное изображение процесса подготовки и проведения деловой беседы

Чаще всего участники деловых бесед допускают следующие ошибки:

- Пренебрежение этапом подготовки к беседе, на котором закладываются возможные элементы модели будущей беседы;
- Невнимательное отношение к отдельным правилам ведения или подготовки беседы.
- Пренебрежение выбором места проведения беседы может привести к тому, что несоответствующая обстановка, взаиморасположение участников сведут на нет успешность деловой беседы. Важнейшее место в деле переговорном процессе принадлежит этике.

# Первое впечатление



# Этикет и имидж делового человека

**Этикет** - это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду).

**Деловой этикет** регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей.

**Неофициальный (светский) этикет** упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе одежды, организации торжеств, посещении театра, спортивных зрелищ, др.).





# Этикет и имидж делового человека

Под **имиджем** (от англ. *image* - образ) обычно понимают сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих; внешний облик, воздействующий на других.

Привлекательный имидж является одним из факторов, определяющих деловой успех.

## Структура имиджа личности:

1. **природный облик** (рост, комплекция, цвет глаз и волос и т.д.);
2. **искусственный** (костюм, прическа, аксессуары, автомобиль и т.д.);
3. **манеры поведения, этикет.**

Кодекс поведения хорошо воспитанного человека включает

## четыре основных правила:

1. Вежливость
2. Естественность
3. Достоинство
4. Такт

Бизнесмены предпочитают в деловом партнере: компетентность, порядочность и надежность.

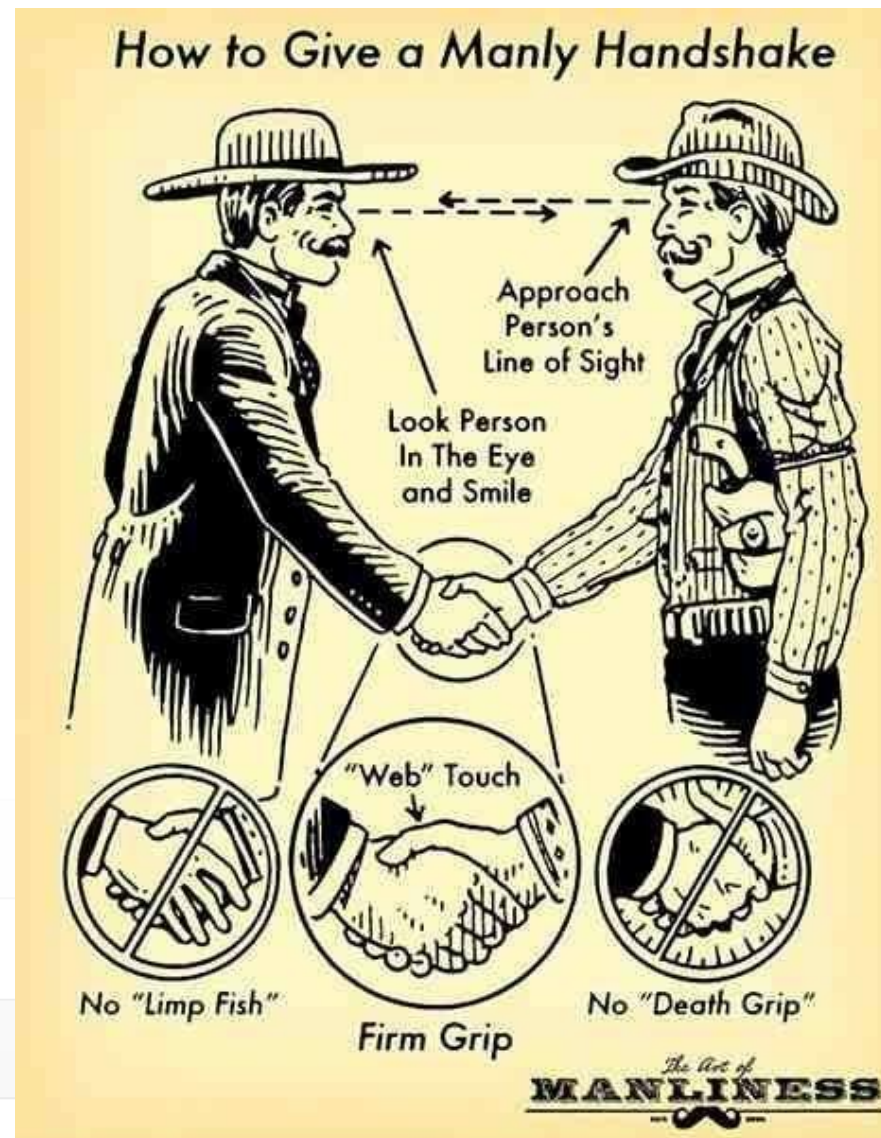
**Одной из составляющих привлекательного имиджа является хорошее знание и выполнение норм этикета.**

# Протокол первых секунд

Данный протокол включает в себя:

- Приветствие
- Рукопожатие
- Представление.

- При приветствии и рукопожатии первым должен подать руку старший по возрасту, званию или статусу.
- Не стоит забывать, что бизнес не учитывает половых различий: мужчины и женщины равны и воспринимаются, прежде всего, как бизнес-партнеры, поэтому мужчина также подает руку женщине при приветствии.
- Рукопожатие всегда делается правой рукой, нет исключения даже для левши. Когда дело доходит до знакомства, то младший должен представится старшему, а человек с более низким положением — вышестоящему.





# Пунктуальность

1

Цените свое время

2

Приходите заранее




6

# Подготовка и планирование

Четкий  
план

Предвари-  
тельное  
знакомство

Яркая  
презента-  
ция



Гарантия успешного  
результата деловых  
переговоров

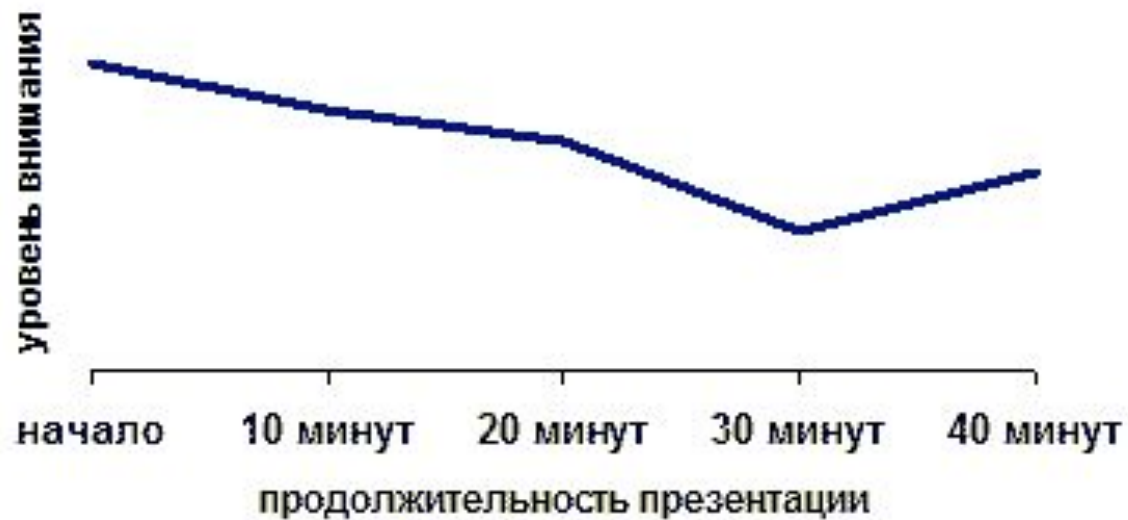


# Внимание!

Заинтересовать, привлечь и убедить  
партнера – ключевой момент  
переговоров



Типичная кривая внимания



Text in here (unit: %)



# Убеждать и доказывать



**«ДА»:**  
аргументам,  
рациональным доводам и  
компромиссам



**«НЕТ»:**  
Вызовам и агрессивной  
манере общения

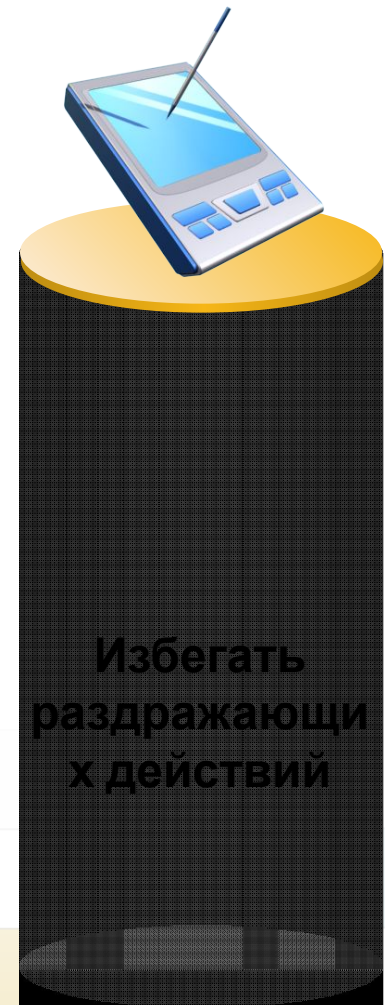
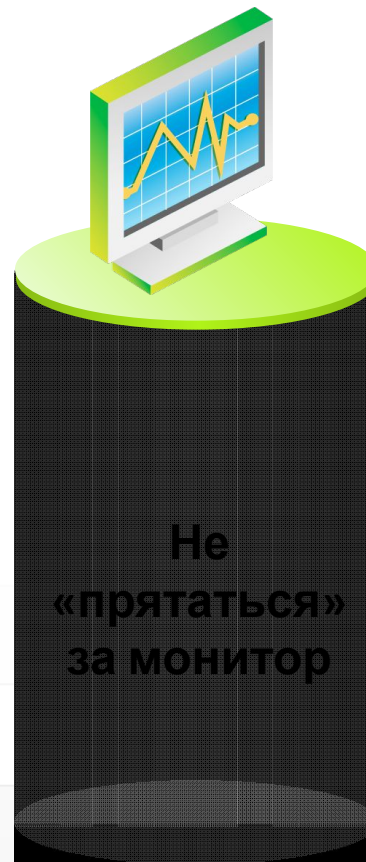
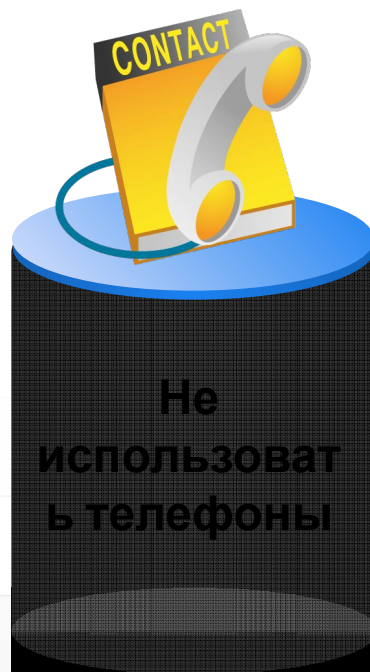
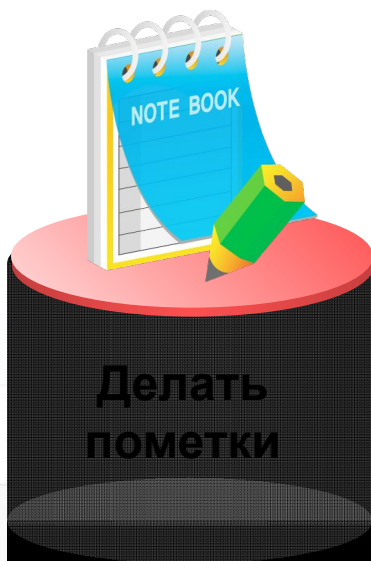
# Отдых и перерывы



**Перерыв необходимо  
делать каждые 1,5 -2  
часа**



# Будьте уважительны!





# Правила подготовки и проведения служебных совещаний

**Служебные совещания** - один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом.

Следует остерегаться их чрезмерного количества и длительности.

**Виды совещаний (по целевой направленности):**

**Инструктивное совещание** направлено на доведение до участников какой-либо информации, постановку и совместное уточнение возникающих в связи с этим задач (например, определение сроков и условий разработки программы каких-либо мероприятий).

**Оперативное совещание** посвящено выяснению текущего состояния дел, краткому обмену мнениями. Может быть направлено на выработку тактики действий различных звеньев в связи с текущими задачами.

**Проблемное совещание** - наиболее сложное, где вырабатывается коллективное решение по вопросам изменения функциональных задач, при способлении к новым направлениям деятельности, формируется долгосрочная стратегия.



# Завершение переговоров



**Резюмировать**

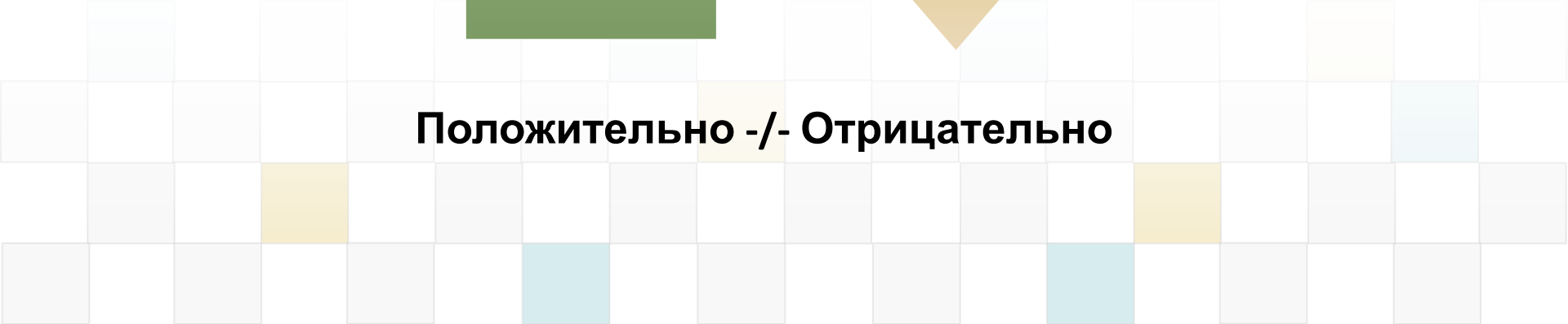
**Кратко  
повторить  
основные  
моменты**



**Сохранить  
контакт**

**Найти общую  
тему**

**Положительно -/- Отрицательно**





# Ошибки

- Не реагируйте на провокации партнера

1

- Не отвергайте то, что говорит партнер

2

- Чаще говорите «Да», и избегайте употребления «нет»

4

- Представьте себя на месте партнера


3

Чтобы избежать провала в процессе переговоров:



# Внешний облик делового человека


**По данным некоторых исследований:**



- **55% впечатлений**, которые мы производим на других людей, определяются тем, что они видят (внешний вид, мимика и жесты);

- **45% впечатлений** определяются тем, что люди слышат (смысловая нагрузка речи, темп, ясность речи, произношение и т. п.).

**Внешний облик делового человека** - это первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера костюм служит кодом о степени респектабельности и успеха в делах.



В мире моды давно сложилось определенное понятие - **«деловой костюм»**. Он учитывает последние тенденции в моде, но при этом остается строгим и консервативным.











# Внешний облик делового человека

## Требования к костюму делового человека:

- 
- 
- 
- 
- Впечатление опрятности, аккуратности и даже некоторой педантичности в одежде;
  - Единство стиля;
  - Соответствие стиля конкретной ситуации;
  - Разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов») и сопоставимость цветов;
  - Совместимость фактуры материала;
  - Сопоставимость качества, компонентов костюма и аксессуаров;
  - Необходимость появляться на работе внешне аккуратным и хорошо одетым каждый день обусловлена тем, что коллеги и начальство склонны, распространять вашу внешнюю аккуратность и на рабочие качества, такие как ответственность, порядочность, обязательность и аккуратность в делах.

**Выполнение правил этикета внешнего облика говорит об уважении человека по отношению к окружающим его людям.**

# Дресс-код

**Женщины**



**Деловой костюм – юбка  
(брюки) и пиджак +  
Закрытая обувь +  
неброские аксессуары**

**Мужчин  
ы**



**Классический костюм +  
Галстук (на  
официальные встречи)  
+  
Классические туфли**

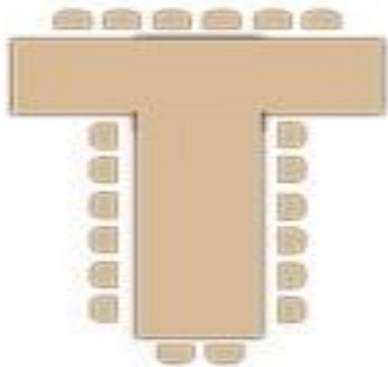


# Размещение

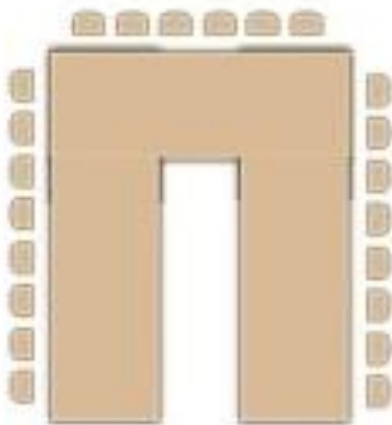
## Официальная обстановка

Вне зависимости, где и в каком формате проходит встреча, гость всегда располагается лицом к окну

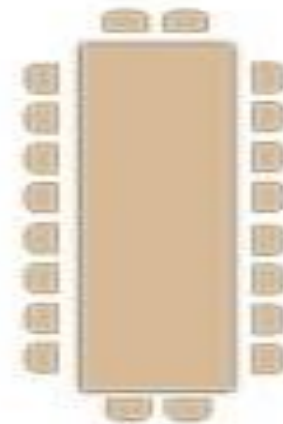
Т-ОБРАЗНЫЙ



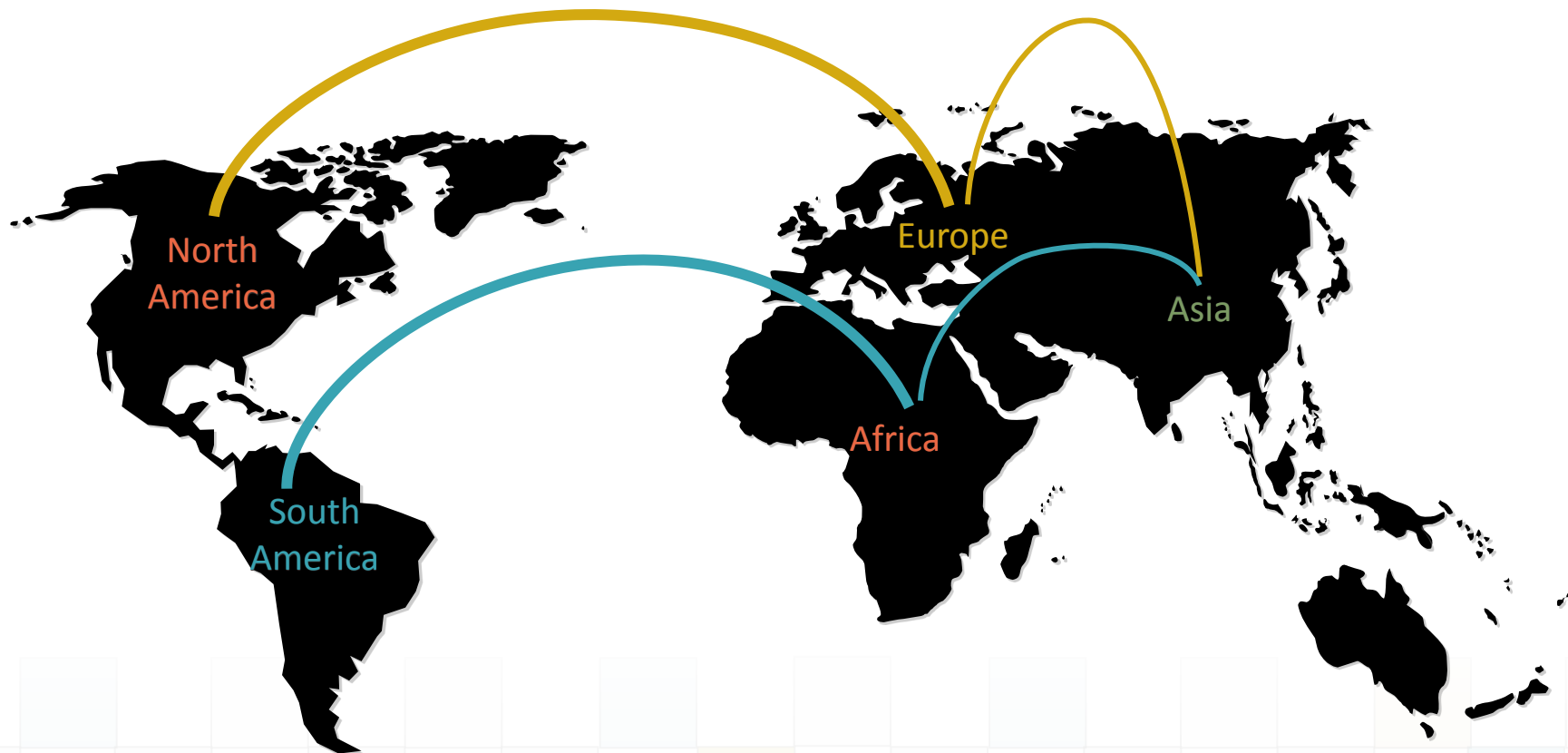
П-ОБРАЗНЫЙ



ПЕРЕГОВОРЫ



# Национальные переговоры



**Граждане  
Мира**

Всегда помните об особенностях разных народов и национальностей. Уважайте традиции других народов.