**Задание 1.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основные типы невербальной коммуникации** | **Примеры** |
| Движения тела | Жесты, выражения лица ,прикосновения, позы |
| Личные физические качества | Строение тела, масса, запах тела |
| Речь | Качества голоса, грамотность, засоренность речи, смех, зевание |
| Физическая среда | Дизайн помещения, мебели, чистота, освещенность, шум |
| Время | Опоздания, ранний приход, склонность заставлять ждать себя |

**Конкретная ситуация.**

**Бутики Христодара.**

Жанна Христодар только что получила университетскую степень бакалавра по направлению «Менеджмент» и сразу же включилась в работу компании своего отца. Ее отец Богдан Христодар являлся владельцем и президентом компании «Бутики Христодара». Компания владела сетью из 12 магазинов модной женской одежды в ряде крупных городов России. Компанию еще в конце перестройки основал дед Жанны. Связи и опыт деда, долгое время работавшего в сфере советской торговли, и последние 10 лет деятельности ее отца в области женской одежды, их умение покупать и продавать эту одежду превратили компанию из одного магазина в центре Москвы в достаточно большую сеть магазинов. Управленческий стиль Богдана Христодара, по сути, был продолжением стиля его отца. Оба получили образование при старой системе, один — торговое, а другой — политехническое. Богдан знал, что и как он делает. Он был горд тем, что был способен «держать руку на пульсе» всех деталей по покупке, рекламе и управлению магазинами. Каждый из менеджеров его магазинов, равно как и члены правления, встречались с ним каждые две недели в Москве. Между этими встречами Богдан тратил 2—3 дня каждой недели на посещение своих магазинов и работу с их менеджерами.

Однако главной его заботой было то, как люди коммуницируют и как они смотивированы к работе. Он отмечал, что на заседаниях, которые он проводил, все его менеджеры и специалисты слушают его очень внимательно. Тем не менее, от суждений, которые они делали, его начала беспокоить мысль: слышат ли они его или просто внимательно слушают. Как результат ряд его указаний точно не выполнялись магазинами. Он часто сам правил документацию и рекламные проспекты. В некоторых магазинах работники поговаривали о вступлении в профсоюз. Нередко приходилось слышать то, что ему совсем не нравилось. Так, ему стало известно, что многие работники компании, включая некоторых менеджеров, знают, что пытается делать его компания, и уверены, что они могли делать, дело лучше, если бы имели шанс говорить непосредственно с Богданом и его ближайшим окружением. Сам Богдан чувствовал, что многие его менеджеры, так же, как и служащие магазинов, делали свою работу без каких-нибудь реальных усилий в творчестве, без изобретательности и энтузиазма. Его, кроме того, интересовало, почему некоторые его лучшие работники увольнялись и устраивались на работу к конкурентам.

 Когда дочь пришла к нему, чтобы занять должность его специального помощника, он сказал: «Жанна, меня беспокоит происходящее в компании. Очевидно, что это проблема коммуникации и мотивации. Я знаю, что ты изучала менеджмент в университете. Я слышал, как ты говорила о проблемах барьеров и техники коммуникации. Ты называла имена Маслоу, Герцберга, Врума, МакКлелланда и других, кто много знает в области мотивации. Конечно, я сомневаюсь, что эти «психологи» знают достаточно много о бизнесе. Вместе с тем я знаю о мотивации людей то, что главное — деньги, хороший начальник и хорошие условия работы. Может быть, ты знаешь что-то еще, что поможет мне? Я надеюсь на это. За твое обучение в университете я заплатил немало денег. Мне это недешево обошлось. Так что ты могла бы мне предложить?»

**Вопросы:**

1.Сформулируйте возникшую проблему.

2. Укажите всех участников проблемной ситуации.

3.Расскажите, как развивались события и что делали участники ситуации.

4. Какие действия вы рекомендовали бы коллегам, попавшим в такую ситуацию?

**Задание 2.**

Заполнить таблицу.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Управленческий стиль, используемый Христодаром | Формы коммуникации (вербальные и невербальные) | Коммуникационный стиль, используемый Христодаром |
|  |  |  |

**Задание 3.**

Заполнить таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды управленческих решений** | **Примеры** |
| Общие |  |
| Частые |  |
| Для воздействия на внешнюю среду |  |
| Для воздействия на внутреннюю среду  |  |
| На длительный срок |  |
| На короткий срок |  |
| Единоличные (принимает руководитель предприятия) |  |
| Коллегиальные (подготавливает и принимает группа специалистов ) |  |
| Коллективные (принимает весь коллектив) |  |
| Стандартные - запрограммированные |  |
| Творческие - незапрограммированные |  |