

Основи комунікації у сфері обслуговування Практикум

ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП

Ви є топ-менеджером школи туристичного бізнесу, готуєте до роботи зі слухачами викладачів. На які з цих правил ви звернули би більше уваги і чому?

Безпосередня підготовка до виступу

- ▶ Пишіть так, як говорите, а не як пишете.
- ▶ Відредагувавши текст, прочитайте його, вилучіть усе, що не звучить як «живе слово».
- ▶ В абзаці повинно бути 3–5 речень. Стежте, щоб фрази не були занадто довгими.
- ▶ Під час друку тексту використовуйте великий формат рядків.
- ▶ Кожен основний пункт мовлення починайте з нової сторінки. Сторінки нумеруйте.
- ▶ Ніколи не розривайте між сторінками ані речення, ані абзац.
- ▶ Використовуйте тільки одну сторону аркуша.
- ▶ Не скріплюйте сторінки.
- ▶ Підкресліть слова або фрази, яким ви надаєте особливого значення.
- ▶ Репетируйте вголос.
- ▶ Не намагайтеся заучувати. Пам'ятайте зміст, а не слова.
- ▶ Відпрацьовуйте візуальний контакт із аудиторією, погляди, жести.
- ▶ Продумайте початок та закінчення виступу.
- ▶ Обов'язково подумки розбийте майбутній виступ на смислові (тематичні) блоки.
- ▶ Сформулюйте для себе головну мету та ідею вашого виступу.
- ▶ Переконайтеся в тому, що у вашій промові обов'язково прозвучить ваша власна думка.

ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП

Ви є топ-менеджером школи туристичного бізнесу, готуєте до роботи зі слухачами викладачів. На які з цих правил ви звернули би більше уваги і чому?

Поводження в ході виступу

- ▶ Настройтеся на аудиторію. Встановіть, чи відповідає зміст промови її інтересам. При невідповідності намагайтеся навести «мости взаєморозуміння».
- ▶ Тримайтеся впевнено, демонструйте тверду впевненість у своїх словах.
- ▶ Спочатку обведіть поглядом аудиторію, переконайтеся в тім, що вона готова до сприйняття ваших слів, зачекайте тиші.
- ▶ Починайте промову з короткого звернення до аудиторії. Вступні слова не повинні бути занадто голосними.
- ▶ Стежте за чіткістю й темпом мовлення.
- ▶ Погляд повинен бути спрямований на слухачів. Не дивіться в одну точку, не уникайте зорового контакту, спостерігайте за реакцією аудиторії.
- ▶ Якщо помітили схвальне похвалення, постарайтеся розвинути цей напрямок теми. Переходьте до викладу головного питання тоді, коли відчуєте, що домоглися позитивної реакції слухачів.
- ▶ Зберігайте самоконтроль, не виявляйте втоми або невпевненості.
- ▶ Не вступайте в дискусію раніше закінчення свого виступу.
- ▶ У критичні моменти виступу варто говорити чітко, переконливо, упевнено, артикуючи кожне слово.
- ▶ Якщо помітили, що аудиторія втомилася, почніть говорити тихіше, потім підвищте голос.
- ▶ Висновки логічно погоджуйте зі змістом виступу.
- ▶ Наприкінці подякуйте слухачам.

ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП

Ви є топ-менеджером школи туристичного бізнесу, готуєте до роботи зі слухачами викладачів. На які з указаних явищ як можливих під час роботи з аудиторією ви звернули би більше уваги і чому?

Складності й помилки публічної промови

- ▶ *«Передаудиторна лихоманка»* - причиною виникнення є страх перед незнайомою аудиторією; відчуття невідповідності.
- ▶ Надмірне занурення у власні переживання.
- ▶ Недооцінка власних можливостей.
- ▶ Недолік досвіду.
- ▶ Помилкова оцінка слухачів, схильність відносити негативне поведіння аудиторії тільки на свій рахунок.
- ▶ Спогад про провал.
- ▶ Втрата генеральної лінії виступу.
- ▶ Обмовка.
- ▶ Слухачі позіхають, виходять із залу, переговорюються.
- ▶ Із залу лунають репліки.

ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП

Ви є топ-менеджером школи туристичного бізнесу, готуєте до роботи зі слухачами викладачів. На які з указаних правил ви звернули би більше уваги і чому?

Виступ перед негативно настроєною аудиторією

- ▶ Завжди тримайте напоготові «козирні карти» вашого виступу.
- ▶ Не дозволяйте загадувати собі загадки. Попросіть конкретизувати запитання. Якщо інформація некоректна, скажіть про це прямо.
- ▶ Встановлюйте часові рамки для відповідей. Використайте фразу «Інші запитання є?»
- ▶ Будьте тактовні під час відповідей. Подякуйте за кожне запитання.
- ▶ При спробах говорити серед шуму, можна сказати наступне: «Я був би вам дуже вдячний, якби в приміщенні зберігалася тиша, щоб я міг вас почути»; «Такий рівень шуму не дозволяє мені сказати вам головне».
- ▶ Закінчуйте кожен виступ на хорошій ноті, повторіть позитивні моменти вашого виступу, підкресліть їх зв'язок з інтересами слухачів.



Скласти невелику промову за однією із запропонованих тем

- ▶ Чому я обрав свою майбутню професію?
- ▶ Яким я хочу себе бачити в XXI столітті.
- ▶ Яким я хочу бачити вищий навчальний заклад майбутнього.
- ▶ Яким повинен бути викладач.
- ▶ Науково-дослідницька діяльність – чи потрібна вона сучасному студентові?
- ▶ Я – студент XXI століття.
- ▶ Викладач в моєму житті.
- ▶ Я хочу бути керівником.
- ▶ Культура і студентство.
- ▶ Мистецтво в моєму житті.
- ▶ Чим мені близька музика?
- ▶ Комп'ютер і я.
- ▶ Що нам потрібно завтра: комп'ютер чи книга?
- ▶ Література в житті молодшої людини.
- ▶ Чому «Чорний квадрат» А. Малевича чорний?
- ▶ Запоріжжя – моє рідне місто.

Тест

«Чи вмієте Ви правильно слухати?»

- Надайте відповіді на запитання, використовуючи одне з наступних слів: ЗАВЖДИ, МАЙЖЕ ЗАВЖДИ, РІДКО, НІКОЛИ.
- 1. Чи дозволяю я мовцю повністю виразити свої думки, не перебиваючи?
- 2. Чи слухаю я «між рядків», особливо коли говорю з людьми, в словах яких міститься підтекст?
- 3. Чи намагаюсь я активно розвивати здібність до запам'ятовування почутої інформації?
- 4. Чи записую я найбільш важливі подробиці повідомлення, яке слухаю?
- 5. Чи концентруюсь я, коли записую повідомлення, на фіксації головних фактів ключових висловлювань?
- 6. Чи резюмую я мовцю суттєві деталі його повідомлення до закінчення розмови, щоб переконатися в правильному розумінні?
- 7. Чи стримую я себе від того, щоб зупинити мовця, коли думаю, що його повідомлення нудне, монотонне, нечітке, або коли особисто не знаю чи не люблю співбесідника?
- 8. Чи уникаю я прояву ворожості чи емоційного збудження, якщо погляди мовця відрізняються від моїх власних?
- 9. Чи ігнорую я слухача, що відволікається під час лекції?
- 10. Чи показую я достеменний інтерес чи зацікавленість тим, про що говорить інший, або до бесіди інших людей?

Тест

«Чи вмієте Ви правильно слухати?»

- ▶ Відповідь: ЗАВЖДИ – 4 бали, МАЙЖЕ ЗАВЖДИ – 3 бали, РІДКО – 2 бали, НІКОЛИ – 1 бал
- ▶ Якщо ви набрали:
- ▶ **32 і більше балів.** Ви ідеальний слухач.
- ▶ **27–31 бал.** Ви слухач вище середнього рівня.
- ▶ **22–26 балів.** Ви потребуєте додаткового навчання і повинні свідомо практикуватися щодо слухання, щоб ці суттєві недоліки ліквідувати.
- ▶ **21 і менше балів.** Багато з повідомлень, що надходять до Вас, Ви сприймаєте викривлено, не повною мірою. Вам необхідно серйозно попрацювати на собою. Навмисно відмовившись від відповідей НІКОЛИ та РІДКО, Ви зможете значно покращити взаємовідносини з друзями, підлеглими, колегами, діловими партнерами.




Вправа

Катастрофа в пустелі

Всі ви – пасажери авіалайнера, що здійснював переліт з Європи до Центральної Африки.

При польоті над пустелею Сахара на борту літака раптово спалахнула пожежа, двигуни відмовили, і авіалайнер впав на землю. Ви дивом врятувалися, але ваше місце розташування незрозуміле. Відомо тільки, що найближчий населений пункт знаходиться від вас на відстані приблизно 300 кілометрів.

Під уламками літака вам вдалося виявити п`ятнадцять предметів, які залишилися неушкодженими після катастрофи. Ваше завдання – проранжувати ці предмети відповідно до їх значимості для вашого спасіння за шкалою: 1 – найбільш важливий предмет, 15 – найменш важливий.



Вправа

Катастрофа в пустелі

- 1 Визначник їстівних тварин і рослин
- 2 Кишенькове дзеркало
- 3 Кишеньковий ліхтар
- 4 Легке напівпальто на кожного
- 5 Літр горілки на всіх
- 6 Льотна карта околиць
- 7 Магнітний компас
- 8 Мисливська рушниця з боеприпасами
- 9 Мисливський ніж
- 10 Парашут червоно-білого кольору
- 11 Пачка солі
- 12 Переносна газова плита з балоном
- 13 Півтора літра води на кожного
- 14 Поліетиленовий плащ
- 15 Сонячні окуляри на кожного