

Деловое общение

100800.62 «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности»

«Товароведение и экспертиза товаров во внутренней и внешней торговле»

100700.62 Логистика в торговой деятельности  
кафедра Сервисных технологий

Слесарчук Ирина Анатольевна

# Понятие делового общения, его структура и характеристики

Лекция 1

# План лекции

---

1. Понятие общения
2. Этапы, структура и средства коммуникационного процесса общения
3. Функции и стороны общения
4. Виды общения.
5. Сущность и специфика делового общения
6. Формы делового общения
7. Стили делового общения

1 вопрос

# ПОНЯТИЕ ОБЩЕНИЯ

## Определения общения

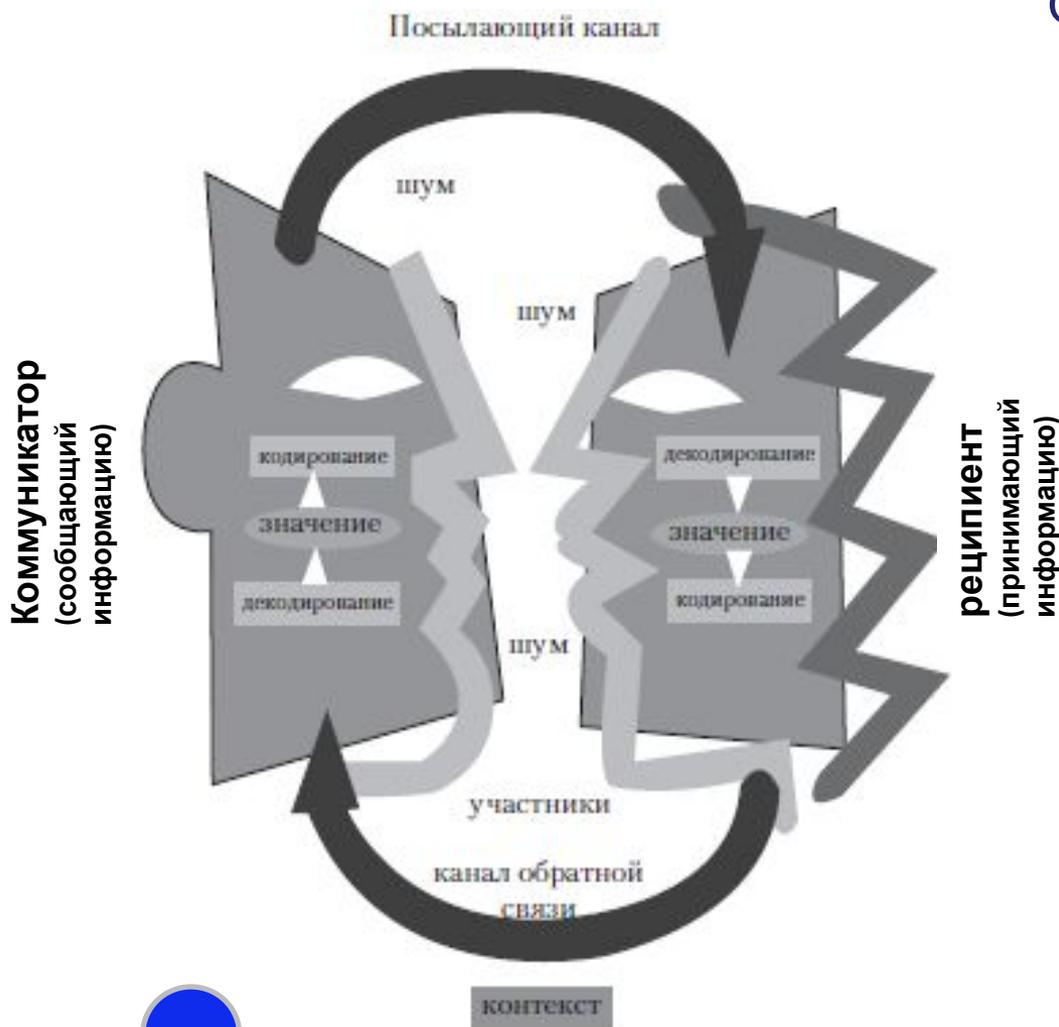
---

- **Общение** — процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.
- Взаимные сношения, деловая или дружеская связь (С.И.Ожегов);
- Одна из форм человеческого взаимодействия, благодаря которой индивиды как физически, так и духовно творят друг друга (К.Маркс);
- Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека (Краткий психологический словарь);
- Коммуникация, т. е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т. п.

2 вопрос

# ЭТАПЫ, СТРУКТУРА И СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

# Модель коммуникационного процесса с двумя участниками



## Основные элементы

- **Отправитель** (коммуникатор) — создатель сообщения, лицо, генерирующее идею;
- **Сообщение** — информация или закодированная идея, т. е. то, что передает источник получателю;
- **Канал** — средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора реципиенту.
- **Получатель (реципиент)** - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.



# Этапы общения

---

Зарождение идеи

Кодирование и выбор канала

Передача по каналам  
коммуникации

Декодирование

Обратная связь

# Средства коммуникативного общения



## Вербальные

*человеческая речь* –

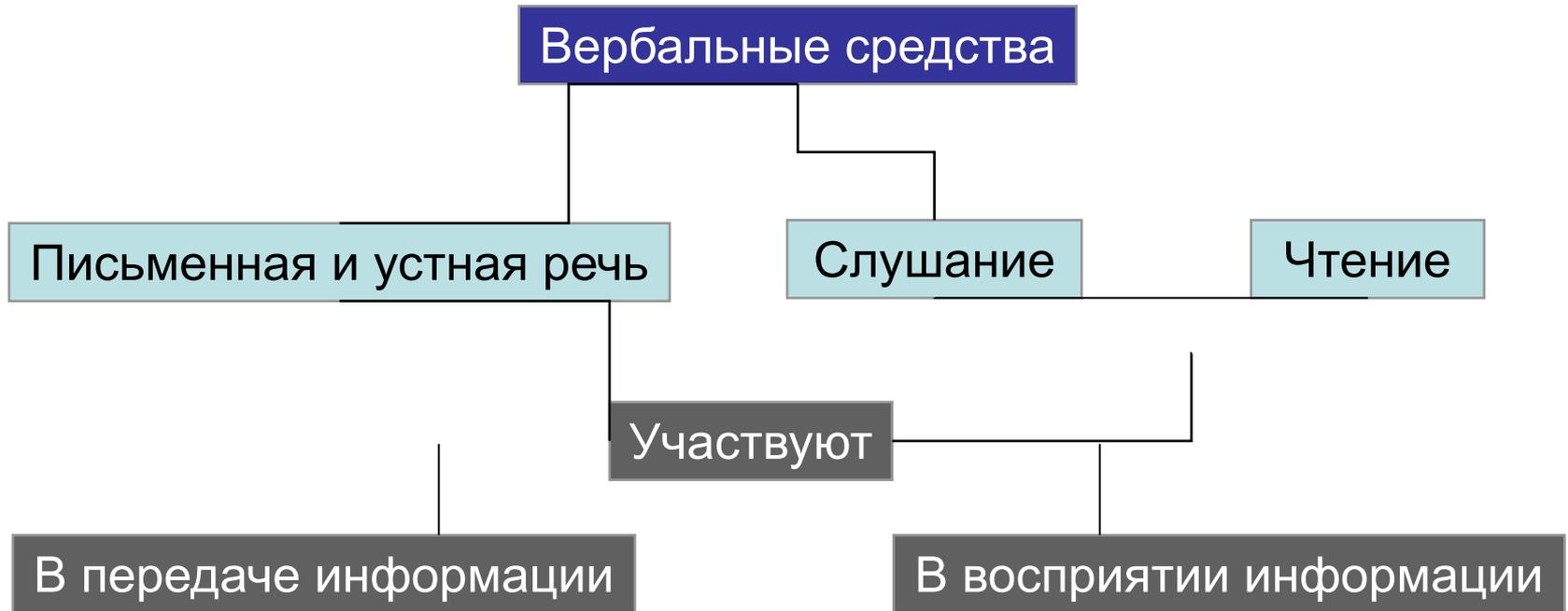
естественный звуковой язык,  
то есть система  
фонетических знаков;

## Невербальные

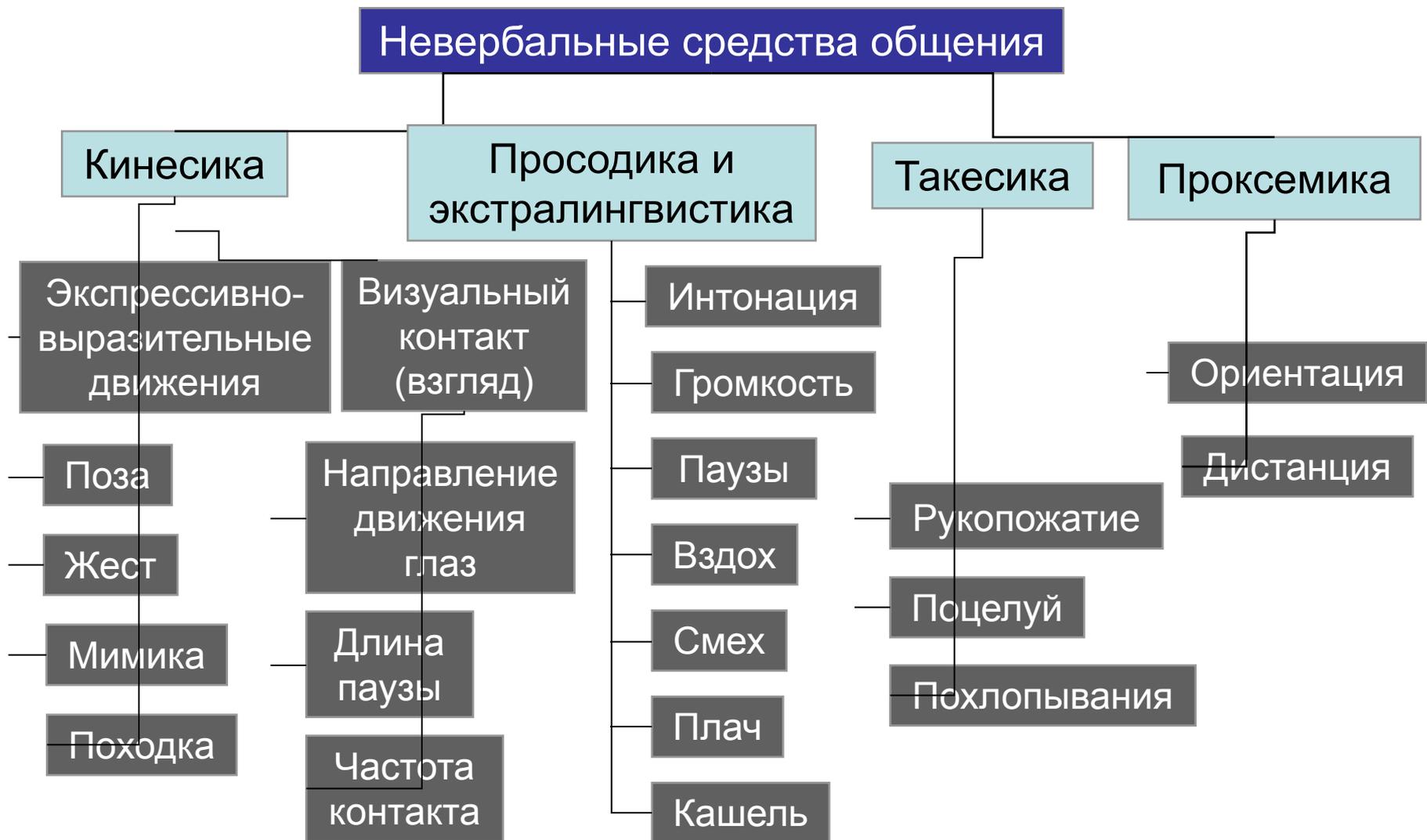
- Общение посредством неречевых знаковых систем
- Передают отношение к партнеру по общению
- Отражают психологическое состояние и служат средством его выражения

# Классификация вербальных средств

---



# Классификация невербальных средств общения



# Классификация жестов

## Жесты

### Коммуникативные

Приветствия

Прощания

Привлечения  
внимания

Запреты

Утвердительные

Отрицательные

Вопросительные

Модальные  
(выражающие  
оценку и  
отношение)

Одобрения

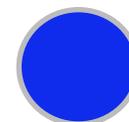
Неудовлетворения

Доверия и  
недоверия

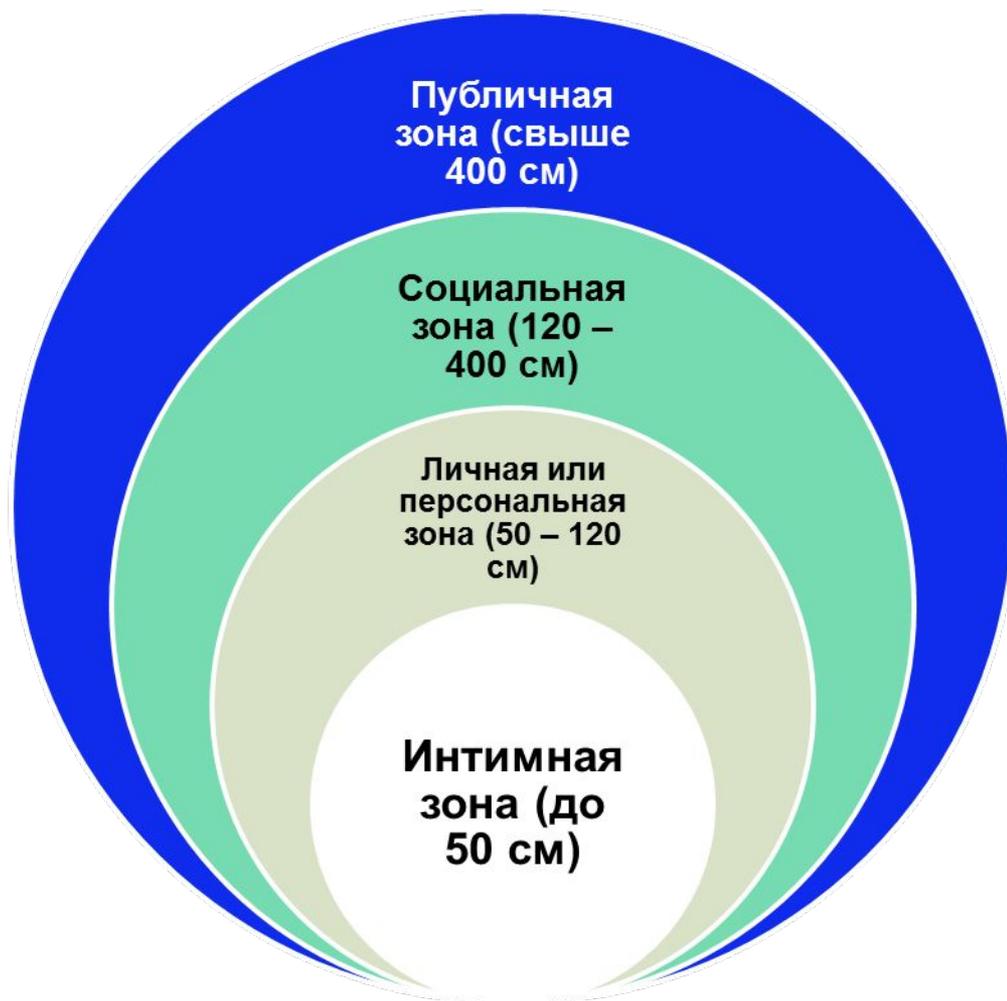
Растерянности

### Описательные

**ИМЕЮТ СМЫСЛ  
ТОЛЬКО В  
КОНТЕКСТЕ  
РЕЧЕВОГО  
ВЫСКАЗЫВАНИЯ**



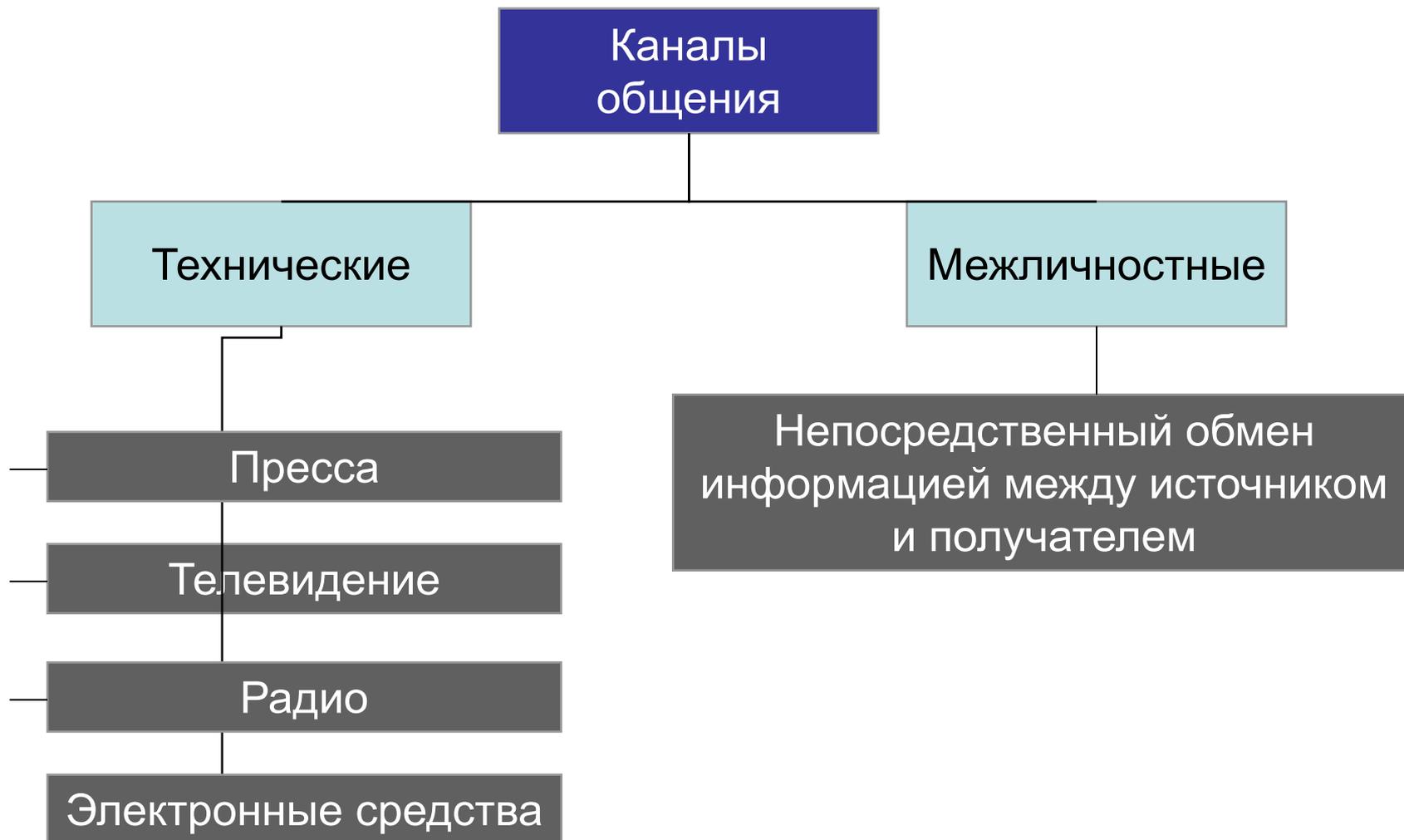
# Пространственные зоны в человеческом контакте



- **Интимная зона**
  - допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди
  - доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения
- **Личная зона**
  - для обыденной беседы с друзьями и коллегами
  - визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор
- **Социальная зона**
  - во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми
- **Публичная зона**
  - общение с большой группой людей — в лекционной аудитории, на митинге



# Классификация каналов общения



# Иерархия каналов коммуникации по эффективности воздействия



# Шум

---

любой внешний, внутренний или семантический раздражитель, мешающий процессу обмена информацией

- **Внешние** — предметы, звуки и другие стимулы окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается;
- **Внутренние** — мысли и чувства, интерферирующие с коммуникационным процессом;
- **Семантические** - значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.

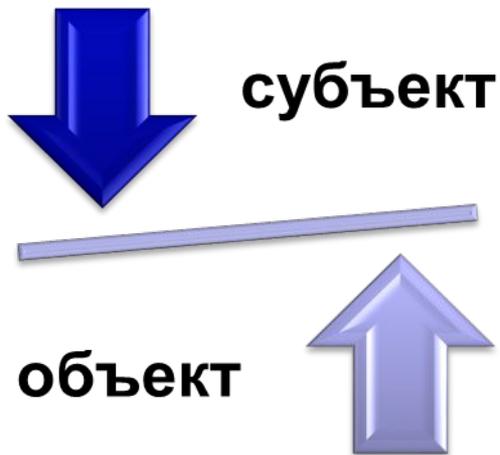
# Контекст

---

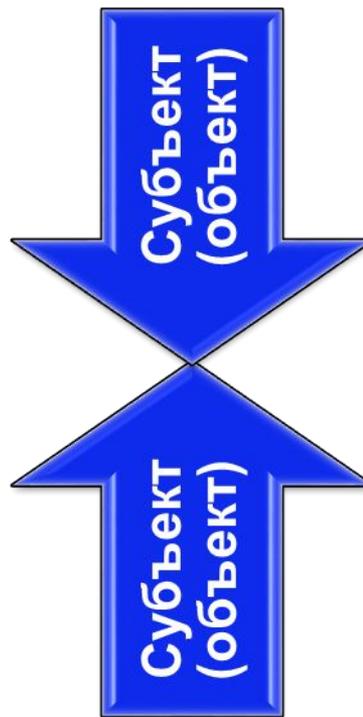
*физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации*

- **Физический** — включает местоположение коммуникационного процесса, условия окружающей среды (температуру, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток;
- **Социальный** — включает в себя цель коммуникации и уже существующие взаимоотношения между участниками;
- **Исторический** - включает в себя связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации;
- **Психологический** – включает в себя настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение;
- **Культурный** - включает в себя убеждения, ценности, отношения, социальную иерархию, религию, роли групп и понятие времени.

## Предметная деятельность



## Общение



## Предметная деятельность

- жёсткая и однозначная дифференциация субъекта и объекта

## Общение

- обе стороны взаимодействия представлены равноправными активными субъектами, каждый из которых является одновременно и субъектом, и объектом

3 вопрос

# ФУНКЦИИ И СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

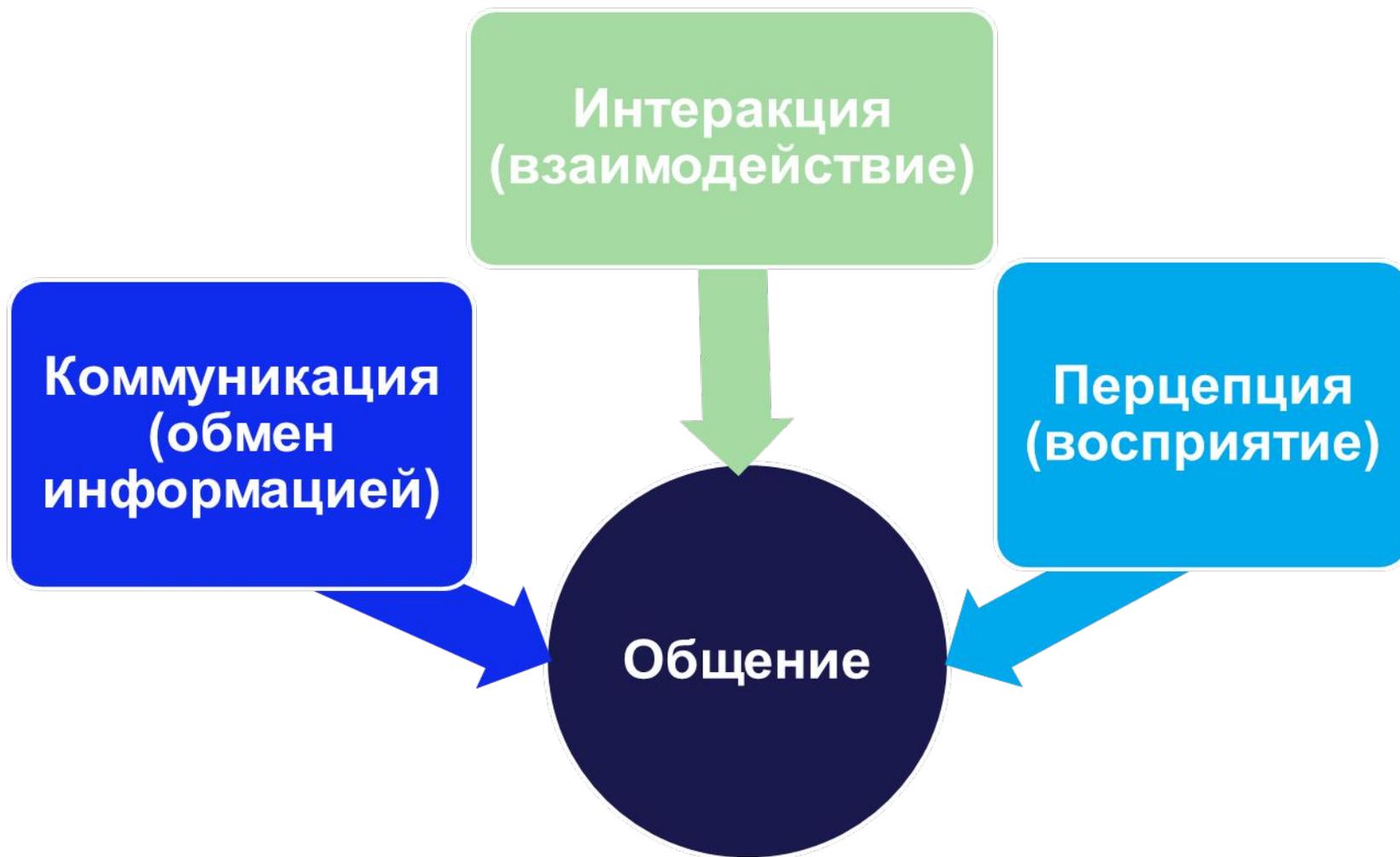
# Функции общения

---

- **Информационная** - состоит в обмене информацией между людьми;
- **Регулятивная** - заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника;
- **Коммуникативная** - включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания

# Структура общения

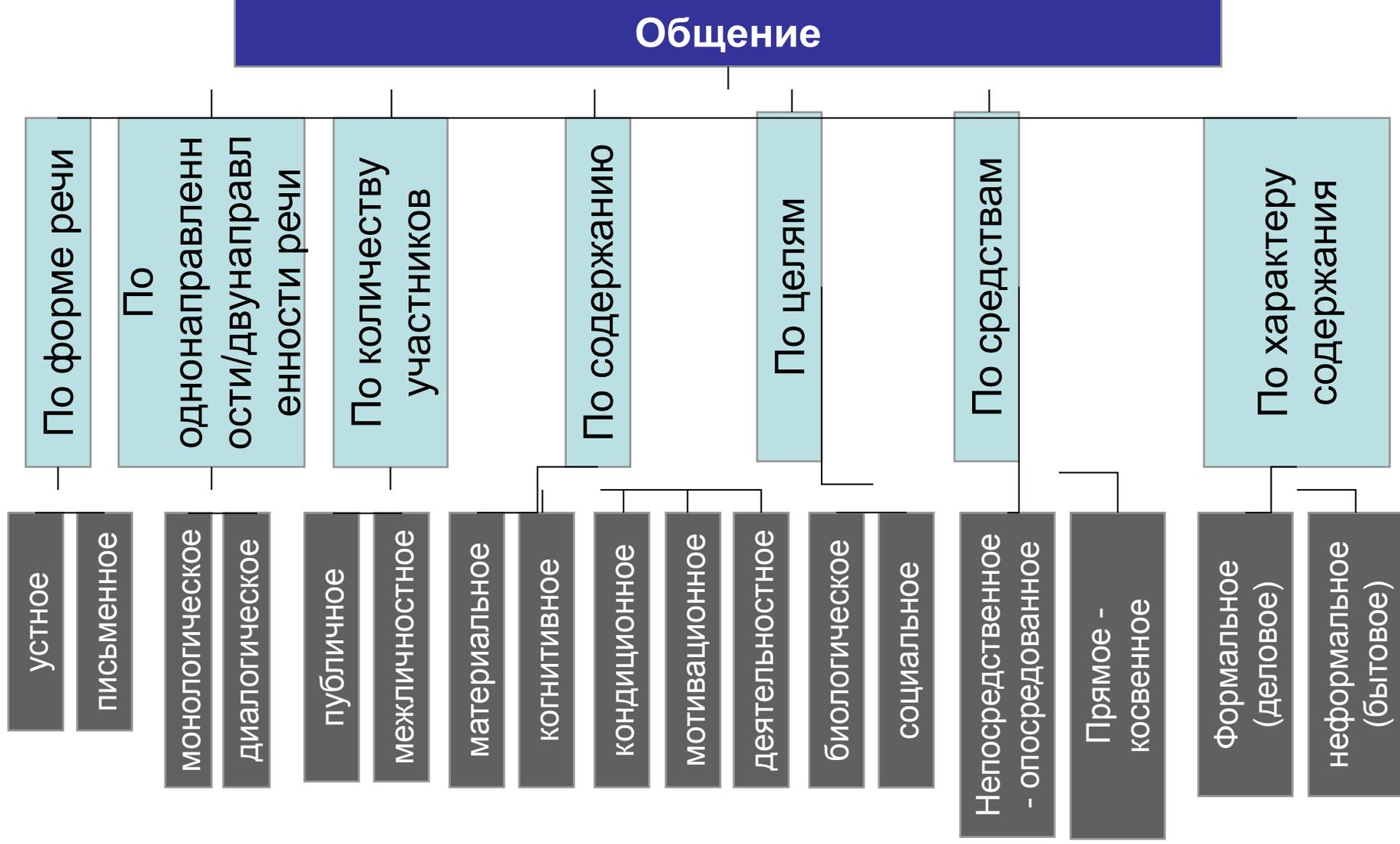
---



4 вопрос

# ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

# Классификация видов общения



5 вопрос

# СУЩНОСТЬ И СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

# Определения делового общения

---

- **Деловое общение** - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.
- **Деловое общение** — это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели.
- **Деловое общение** - это любой вид коммуникации, который используется для создания отношений, интеллектуальных ресурсов, продвижения идей, товаров, услуг или организации.
- Под **деловым общением** понимается любое общение, способствующее решению коммерческих задач.

# Специфика делового общения

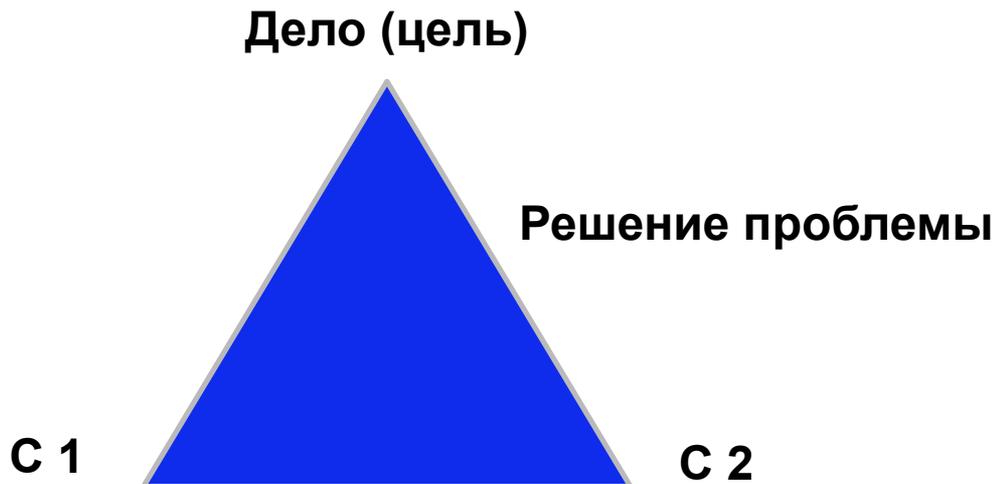
---

## Модель обыденного общения



- Предметом общения является *дело*, т.е. возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта

## Модель делового общения



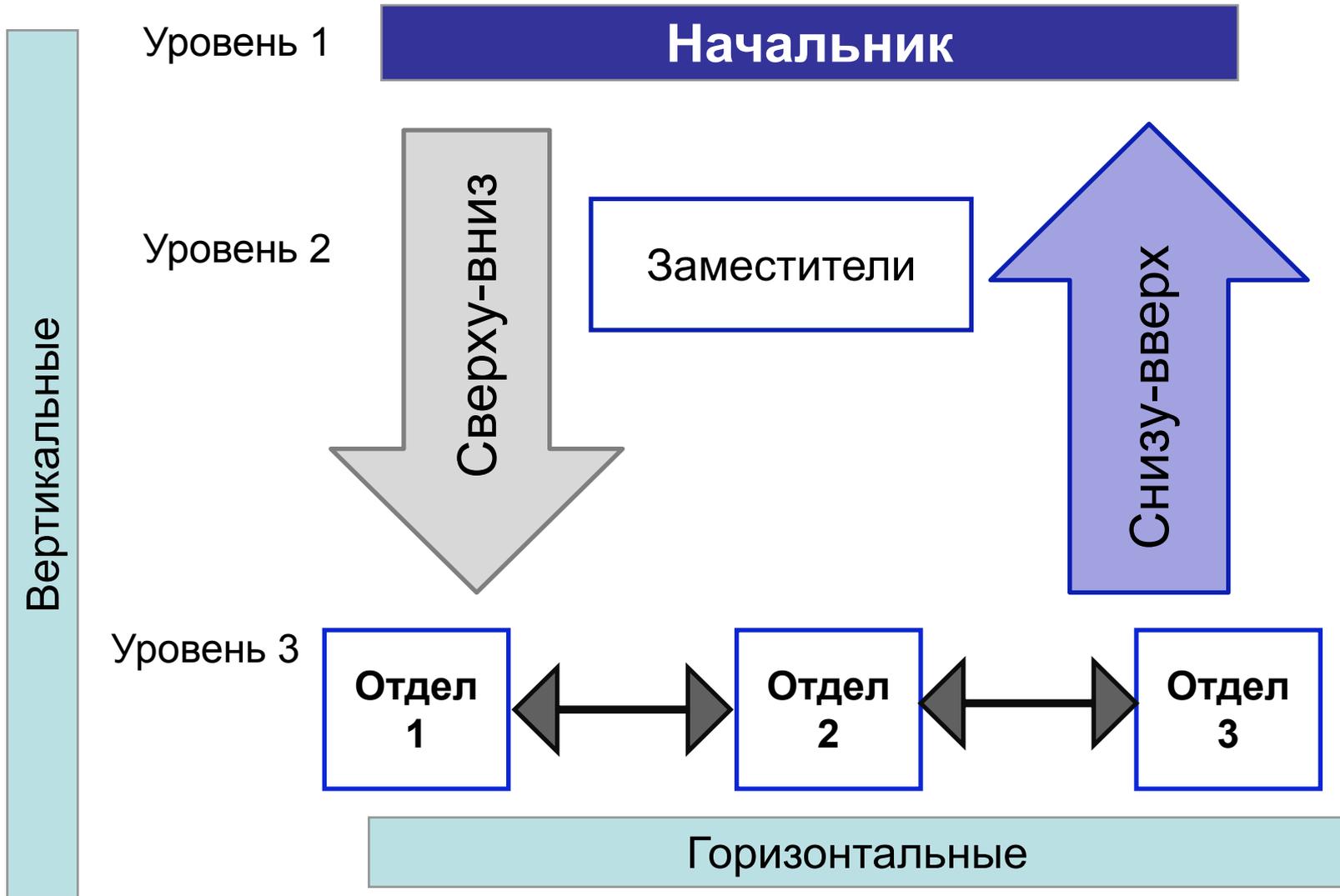
- Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта

# Конечные цели делового общения

---

- Взаимопонимание
- Деньги
- Дело
- Деятельность
- Результат
- Продуктивное сотрудничество

# Виды коммуникаций в деловом общении



6 вопрос

# ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

# Формы делового общения

---

## Деловой разговор

- контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов: производственного, творческого и иных направлений
- не обязательно должен осуществляться посредством личного общения, могут применяться и технические средства, например телефон, Интернет, видеотехника

## Деловая беседа

- рассмотрение в течение более длительного периода времени каких-либо проблем, которые определены заранее
- возможна только при непосредственном контакте ее участников

## Деловая переписка

- служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них

## Деловое совещание

- дискуссия с целью разрешения организационных задач, включающая в себя сбор и анализ информации, а также принятие решений

## Деловые переговоры

- деловое общение с целью устранения противоречий между собеседниками и выработки общего решения

## Публичное выступление

- непосредственное речевое воздействие выступающего на аудиторию

## Устные и письменные распоряжения

## Информирование сотрудников

7 вопрос

# СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

# Стили деловых взаимодействий

---

- Ритуальный
  - стиль приветствий и вопросов, задаваемых при встрече, и ответов
- Императивный
  - авторитарная, директивная форма взаимодействия
- Манипулятивный
  - собеседник воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору, качеств
- Гуманистический
  - равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание

# Приобретенные знания

---

- Определение понятий «общение» и «деловое общение»
- Знание основных элементов процесса общения
- Знание структуры общения
- Знание сущности трех сторон общения
- Знание видов общения
- Знание отличия делового общения от быденного
- Знание форм делового общения, их отличительных особенностей
- Знание стилей делового общения

# Вопросы для самопроверки

---

- Что такое общение?
- Что представляет собой коммуникационный процесс?
- Охарактеризуйте основные элементы коммуникационного процесса.
- Перечислите средства общения и дайте их характеристику
- Какие Вы знаете виды общения?
- Что такое деловое общение?
- В чем специфика делового общения?
- Перечислите формы делового общения и дайте их краткую характеристику.
- Какие стороны общения Вам известны?
- 3 • Каковы стили делового общения?

# Рекомендуемая литература

---

1. Самыгин С. И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А. М. Руденко. – М.: КНОРУС, 2012. – 440 с.
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
3. Чернышова Л. И. Деловое общение: учебное пособие / Л. И. Чернышова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. –415 с.
4. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. –М. : Изд-во Юрайт, 2013. – 463 с.
5. Сидоров П. И. Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 384 с.

---

## Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.