

**Правила делового  
общения, позволяющие  
создать хорошее  
впечатление о себе.**



**Салдана А.  
ЭБМ 12-0-2**

# Культура делового общения

*Коммуникация или общение* —  
специфическая форма  
взаимодействия людей в процессе их  
познавательно-трудовой деятельности.



# Коммуникация -

это обмен информацией между *субъектом* и *объектом*.

**Интеракция** — их взаимодействие, предполагающее определенную форму организации совместной деятельности.

# *Деловая коммуникация-*

самый массовый вид взаимодействия людей в *различных сферах:*

1. экономических,
2. правовых,
3. дипломатических,
4. коммерческих,
5. административных .



# Деловая коммуникация

включает все многообразие функций общения:

- коммуникативную,
- интерактивную и
- перцептивную.

# Общение

— многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Он включает:

- обмен информацией между ее участниками (коммуникативная сторона общения);
- взаимодействие, когда в процессе речи происходит обмен не только словами, но и действиями, поступками;
- восприятие общающимися друг друга.



# Деловое общение

— общение с целью решения соответствующих практических проблем, ситуаций, когда необходимо направить или изменить деятельность других людей для выполнения конкретного дела.

# Уровни общения:

- **манипулятивный** заключается в том, что один из собеседников пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.
- **примитивный** определяется, когда один партнер по общению подавляет другого.
- **высший**, когда независимо от статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.



# Культура делового общения

Умение вести деловой разговор,

- 1) эффективно общаться в условиях многократно возросших информационных нагрузок и дефицита времени,
- 2) обсуждать конструктивные предложения,
- 3) слушать и корректировать свои подходы с пользой для общего дела

все это *профессиональные* требования к менеджерам, руководителям всех уровней, референтам, служащим.

# Особенность делового общения - регламентированность

## Регламент —

порядок, устанавливаемый при  
проведении заседаний, собраний.



# Культура делового общения

Установленные регламентом правила и ограничения определяются:

- 1) типом делового общения
- 2) формой
- 3) степенью официальности
- 4) конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися
- 5) национально-культурными традициями и общественными нормами поведения.

# Культура делового общения

Речевая коммуникация считается эффективной, если передаваемое сообщение правильно интерпретируется и воспринимается.

**Необходимым** условием эффективности в деловом общении является умение **слушать**.



# Ситуация делового общения

*строго официальная* (протокольные виды делового общения);

*официальная* (непротоколируемое деловое общение);

*неофициальная* (деловое общение в рабочей и в нерабочей обстановке).



# Культура делового общения

Существуют правила, которые могут повысить эффективность обратной связи в процессе общения.

Эти правила **необходимо знать** каждому руководителю, который в процессе своей деятельности постоянно общается с людьми — подчиненными, коллегами, вышестоящими начальниками.

# Деловой этикет

Эти правила фиксируются в виде делового (дипломатического) этикета,

существуют в виде:

- 1) общепринятых норм поведения
- 2) этикетных требований
- 3) ограничений временных рамок общения.

# Нормы деловых отношений

**Современный человек должен знать:**

- 1) нормы деловых отношений
- 2) уметь устанавливать и поддерживать отношения с людьми
- 3) преодолевать противоречия
- 4) разрешать конфликты
- 5) брать на себя в случае необходимости роль посредника.



# Типы речевой коммуникации

определяются по следующим признакам:

- 1. Условия общения:** прямое общение с активной обратной связью— диалог;
  - прямое общение с пассивной связью — письменное распоряжение;
  - опосредованное общение - выступления по радио, телевидению, в СМИ.
- 2. Количество участников**— монолог, диалог, полилог.

**Типы речевой коммуникации** определяются по следующим признакам:

3. **Цель общения** — информирование, убеждение, развлечение.
- 4. **Характер ситуации** — деловое общение, бытовое общение .

# Выводы:

**Деловой русский язык** отличается от привычного нам (в обиходе используемого) разговорного стиля речи.

Для того, чтобы быть успешным деловым человеком, нужно следить за тем что, как и где вы говорите, для каждой ситуации характерен свой стиль общения, но главным условием остается по – прежнему вежливое и корректное общение.

# Список литературы

- Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта, Наука, 2012.
- Культура русской речи: Учебник для вузов / Под ред. Л.К. Граудиной, Е.Н.Ширяева. М.: Издательская группа "Норма-ИНФРА", 2010.
- Лапинская И.П. Русский язык для менеджеров: Учебное пособие. Воронеж: Изд-во ВГУ, 199/1.
- Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. М., 2012.
- Манки Г. Организация и проведение технических совещаний. М., 2012.

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ !**