



ЭЛЕМЕНТЫ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Выполнила: Дулова Александра, мэконд-2

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

- ▣ Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.
- ▣ Деловое общение - вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- Принятый порядок и форма обхождения на службе называется *деловым этикетом*.
- Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей.
- Деловой этикет включает в себя две группы правил:
 - нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные);
 - наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

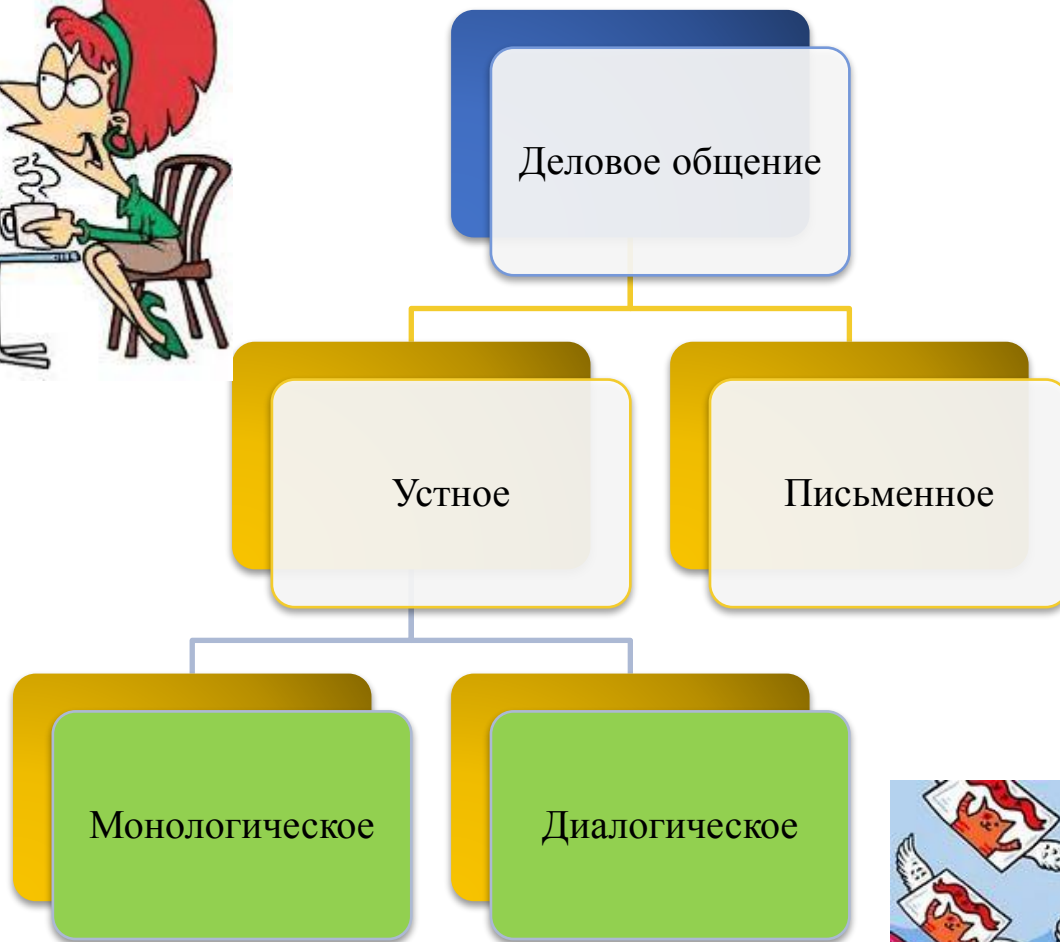


РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

- ▣ Речевой этикет - разработанные обществом нормы языкового поведения, типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д.



Виды делового общения



Виды общения

Монологический

- Приветственная речь
- Торговая речь (реклама)
- Информационная речь
- Доклад (на заседании, собрании)

Диалогический

- Деловой разговор
- Деловая беседа
- Переговоры
- Интервью
- Дискуссия
- Совещание
- Контактный деловой разговор
- Телефонный разговор

НРАВСТВЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ ЛЮДЕЙ

- Совесть — это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям.
- Долг — это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных).
- Честь, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации.
- Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности.
- Благородство - высокая нравственность, самоотверженность и честность.



ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Пунктуальность

ь

Конфиденциальность

ьность

Любезность

Внимание

Грамотность

Внешний вид



Типы людей

Экстраверты и интроверты

Сенситивы и интуитивы

Рационалы и иррационалы

Логики и эмоционалы



ДИАЛОГОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Этапы деловой беседы:

- ознакомление с решаемым вопросом и его изложение;
- уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- выбор решения;
- принятие решения и доведение его до собеседника.



ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Основные элементы подготовки к переговорам:

- определение предмета переговоров,
- поиск партнеров для их решения,
- уяснение своих интересов и интересов партнеров,
- разработка плана и программы переговоров,
- подбор специалистов в состав делегации,
- решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов



Ход ПЕРЕГОВОРОВ



Виды вопросов

- *Информационные вопросы* предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о чем-либо.
- *Контрольные вопросы*: "Что вы об этом думаете?", "Считаете ли вы так же, как и я?".
- *Направляющие вопросы* необходимы тогда, когда вы не хотите позволить собеседнику навязать вам нежелательное направление беседы.
- *Провокационные вопросы*: "Вы уверены, что сможете ...?", "Вы действительно считаете, что...?"
- *Альтернативные вопросы*: "Какой срок обсуждения подходит вам больше всего - понедельник, среда или четверг?".



Виды вопросов

- *Подтверждающие вопросы:* "Вы придерживаетесь того же мнения, что ...?", "Наверняка вы рады тому, что...?".
- *Ознакомительные вопросы:* "На какой эффект вы рассчитываете при принятии этого решения?".
- *Вопросы, открывающие переговоры:* "Если я предложу вам способ, с помощью которого можно быстро решить проблему ..., ничем при этом не рискуя, заинтересует вас это?".
- *Заключающие вопросы:* "Смог ли я убедить вас в выгоде этого предложения?", "Убедились ли вы, насколько просто все решается?".

