

**Тема работы : Деловое общение и его  
особенности**

**Руководитель: Муза.В.Г**

**Работу выполнил студент ПК Энергия**

**1ТУР-1-16Э**

**Стецков Алексей**

# Деловое общение

*Понимание процессов передачи информации, закономерностей, существующих в этих процессах, выработка навыков эффективного взаимодействия с людьми необходимы менеджеру любого уровня. Сегодня опытный руководитель тратит большую часть времени не на решение финансовых, технических или организационных проблем, а на решение психологических задач, возникающих в процессе общения с подчиненными, коллегами и начальством. Знание и умение в области общения необходимы не только менеджерам, но и любому из нас, ибо через общение человек организует и оптимизирует свою производственную, научную, коммерческую, учебную и любую иную деятельность. Общение позволяет решать не только вопросы организации, но и проблемы ее сотрудников.*

# Общие положения

- Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором – с помощью переписки или технических средств.
- Убеждение – воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение – ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению. Внушение, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей.

# Общение и его функции

- **Общение является одним из важнейших понятий в психологии. В ней более разнообразно раскрываются индивидуальные особенности всех участников этого процесса. Общение имеет свои функции, средства, виды и типы, каналы и фазы.**

**Типы общения. Общение на уровне социальных ролей (ролевое общение) - начальник-подчиненный, продавец-покупатель, учитель-ученик, диктуется исполняемой ролью, фиксируется то место, которое занимает человек в системе общественных социальных отношений.**

# Средства общения

- *В психологии категория «общение» определяется как взаимодействия двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально - оценочного) характера.*
- *В деловом общении именно обмен значимой для участников коммуникативного акта информацией является самой важной стороной. Средства, позволяющие делать это наиболее эффективно, делятся на вербальные (речевые) и невербальные.*

# Этикет и культура общения.

*Культура поведения - поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. Здесь «культура поведения» будет рассматриваться как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин «культура» в широком смысле гораздо объемнее понятия «деловой этикет». Последний относится к категории «культура» как особенное к общему.*

# Деловой этикет

*Деловой этикет - важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его - необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70% выгодных для отечественных деловых людей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не знают правил делового общения и не владеют культурой поведения. Эта цифра подтверждается и мировым опытом.*



# Правила этикета

- *Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона - его выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д. Вторая сторона - эстетическая - свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения. Приведу некоторые советы и рекомендации.*
- *Например, для приветствия пользуйтесь не только вербальным (речевым) средством «Здравствуйте!», «Добрый день», но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п. Можно равнодушно сказать «Здравствуйте», кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе - сказать, например, «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, что вы цените его, да и звучание собственного имени - приятная мелодия для любого человека.*

# Эффективность слушания.

- *В процессе человеческого общения со всей наглядностью проявляется различие двух, казалось бы, близких понятий: «слушать» и «слышать». Мы не слушаем, потому что ошибочно думаем, что слушать - это значит просто не говорить, но это далеко не так. Слушание - активный процесс, требующий внимания к тому, о чем идет речь. Слушающий, в отличие от читающего, не может отвлечься даже на очень короткое время, поскольку словно умирает в тот момент, когда оно слетает с уст говорящего. Поэтому это умение необходимо тренировать в себе, чтобы всегда быть в форме.*



# Деловой завтрак, обед, ужин

*Деловой завтрак – наиболее удобное время для встреч тех, кто напряженно работает в течение дня. Продолжительность – около 45 минут. Не рекомендуется для деловой встречи мужчины и женщины.*

*Деловой обед – позволяет наладить хорошие отношения с партнерами, лучше познакомиться с клиентами. В полдень человек активнее и раскованней, чем в 7 -8 часов утра. Продолжительность делового обеда строго не регламентируется и обычно составляет один-два часа, из которых до получаса занимает светский разговор, как правило, предваряющий деловую беседу.*

*Деловой ужин – носит более официальный характер, чем завтрак или обед, и по степени регламентации приближается к приему. Это определяет тип приглашений (письменные, а не телефонные), особенности одежды (костюм темных тонов). Продолжительность делового ужина два и более.*