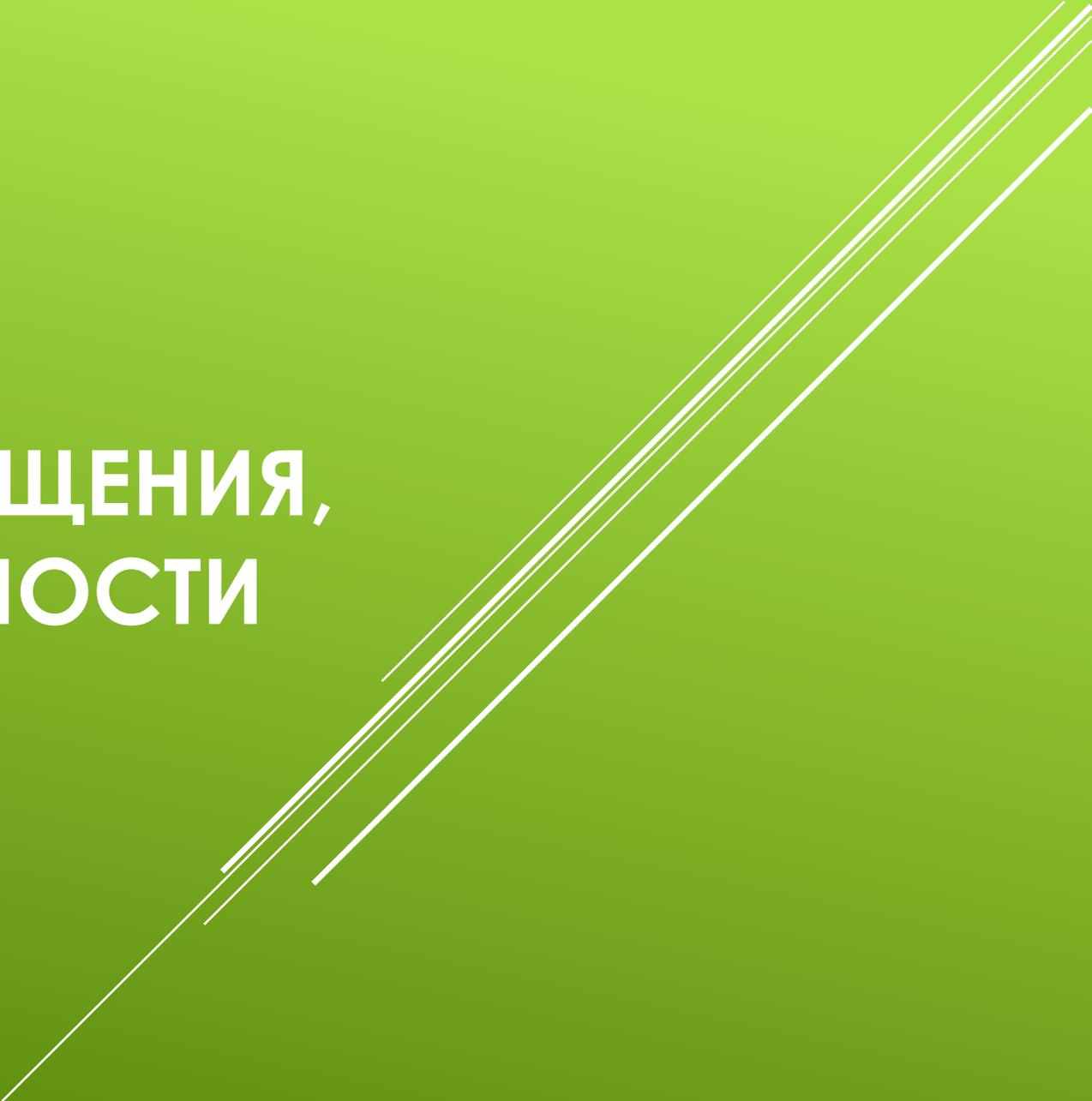


# ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ИХ ЯЗЫК И ОСОБЕННОСТИ



## Деловое общение

- Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и др. Участники делового общения – это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

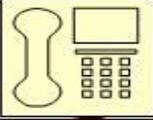
ПОНЯТИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

# Принципы делового общения

- Избегайте жаргонных словечек и оскорбительных выражений.
- Умейте слушать других и показывать, что вам это интересно.
- Говорите правильно и соблюдайте правила грамматики в устной и письменной речи.
- Правильно произносите имена собственные, особенно фамилии и имена людей.
- Храните при себе все служебные тайны - как профессиональные, так и личные.
- Будьте осторожны с той информацией, которую могут услышать посетители или сослуживцы во время ваших встреч или телефонных разговоров.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

## Виды делового общения

Беседа	
Переговоры	
Презентации	
Разговор по телефону	
Использование интернет-связи	
Письменная информация	
Собрания и совещания	

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

# Виды делового общения

К монологическим видам относятся:

- приветственная речь;
- торговая речь (реклама);
- информационная речь;
- доклад (на заседании, собрании).



МОНОЛОГИЧЕСКИЕ ВИДЫ

# Виды делового общения

## Диалогические виды:

- **деловой разговор** – кратковременный контакт, преимущественно на одну тему;
- **деловая беседа** – продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений;
- **переговоры** – обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу;
- **интервью** – разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения;
- **дискуссия**;
- **совещание** (собрание);
- **пресс-конференция**;
- **контактный деловой разговор** – непосредственный, «живой» диалог;
- **телефонный разговор** (дистантный), исключая невербальную коммуникацию.

ДИАЛОГИЧЕСКИЕ ВИДЫ

# *Деловое письмо*

---

- Письмо - обобщенное название различных по содержанию документов, которые служат средством общения между учреждениями, частными лицами и учреждениями.
- Письмо - самый распространенный способ обмена информацией, оно объединяет огромную группу самых различных по содержанию документов, выделяемых по способу передачи текста (по почте).
- Письма составляют большую часть входящих и исходящих документов любого учреждения и имеют множество разновидностей: сопроводительные, информационные, гарантийные, рекламные, претензионные, арбитражные, письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-извещения, письма-просьбы и т.д.

ПИСЬМЕННЫЕ ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## Особенности делового общения

- Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Деловое общение можно условно разделить на

- прямое (непосредственный контакт)
- косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

*Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения,*

чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.



Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.

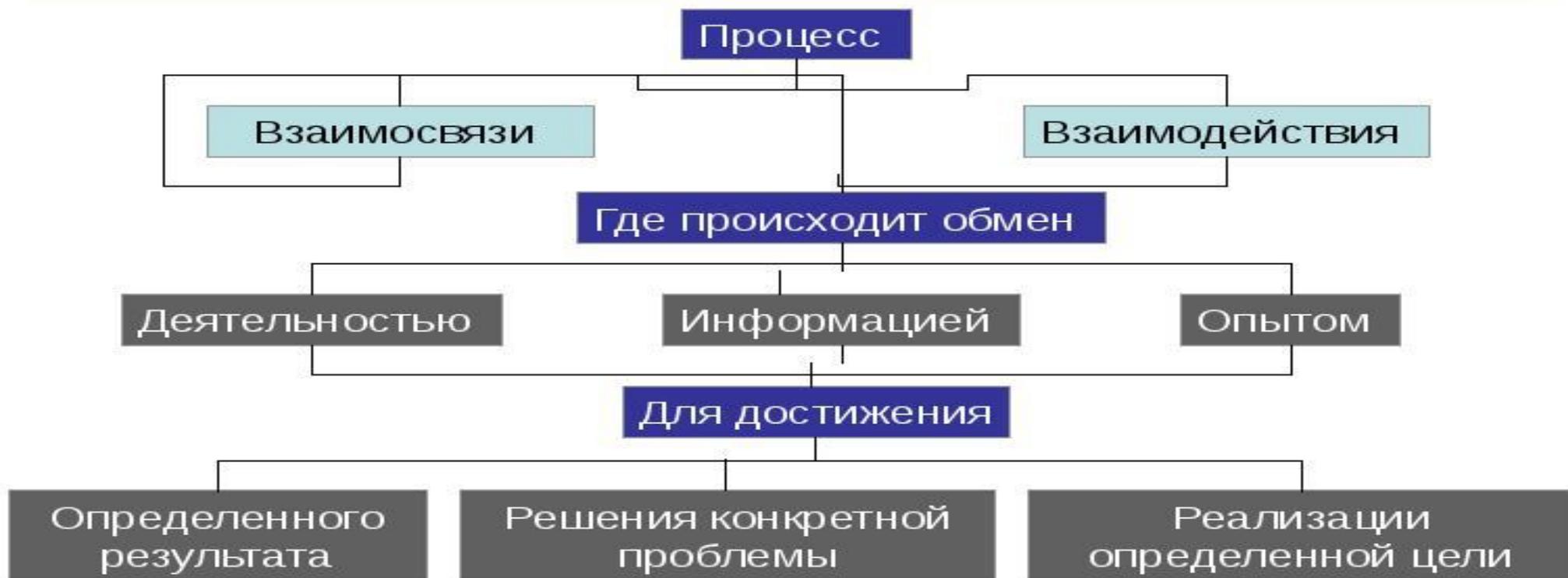
ДЕЛОВОЕ (ОФИЦИАЛЬНОЕ, СЛУЖЕБНОЕ) ОБЩЕНИЕ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ МОЖЕТ БЫТЬ ПРЯМЫМ И КОСВЕННЫМ

# Правила делового общения

- Если вы высказываете замечания, затрагивайте не личность, а особенности поведения вашего партнера.
- Больше говорите о том, что наблюдаете. Наблюдения — это то, что вы видели и слышали, а заключения — это ваша интерпретация, ваши оценки, суждения.
- Сосредотачивайте внимание на недавних поступках, не вспоминайте прошедшие.
- Старайтесь давать как можно меньше советов, лучше говорите о своих наблюдениях.
- Бессмысленно критиковать особенности поведения партнера по общению, если вы не можете на это повлиять.
- Для передачи информации выбирайте подходящую ситуацию.

ВЛИЯНИЕ ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ НА ОБЩЕНИЕ

## Деловое общение - это



## Требования этики делового общения

- *Старайтесь избегать жаргонных словечек и оскорбительных выражений.*
- *Умейте слушать других и показывать, что это вам интересно.*
  - *Соблюдайте правила грамматики.*
- *Правильно произносите имена собственные.*
  - *Все служебные тайны храните при себе.*
- *Будьте осторожны с информацией, которую могут услышать сослуживцы или посетители, особенно если это носит личный характер.*

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРИ ВЕДЕНИИ БЕСЕД

# Формы делового общения

- деловая беседа
- деловые переговоры
- деловые совещания
- публичные выступления



ГРУППОВЫЕ ФОРМЫ ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ

# Этикет телефонных разговоров

Умение грамотно вести телефонную беседу – важная особенность современного делового человека. Соблюдая правила этикета при телефонном разговоре, вы демонстрируете не только свой деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность.



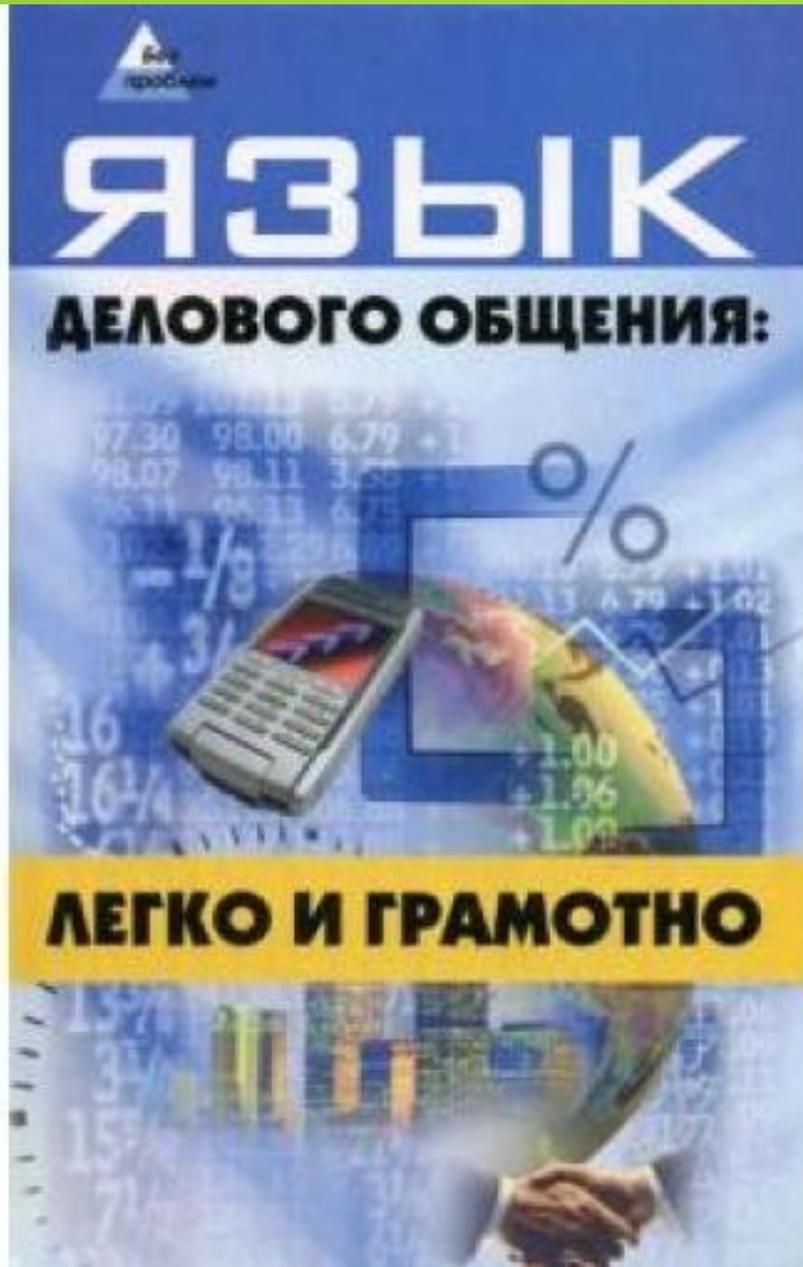
PPt4WEB.ru

ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

## **Деловая беседа -**

речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых отношений, деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

ДЕЛОВЫЕ БЕСЕДЫ И ПЕРЕГОВОРЫ

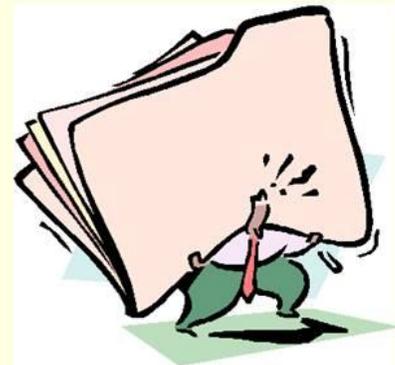


## ЯЗЫК ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Языком делового общения является официально-деловой стиль – функциональная разновидность языка, предназначенная для общения в сфере управления

## Особенности официально-делового стиля речи.

- Точность, не допускающая иного толкования( отсутствие изобразительно-выразительных средств языка)
- Краткость, ясность излагаемого материала.
- Юридическая обоснованность.
- Неличный характер.
- Стандартизованность (обилие устойчивых оборотов: по истечении срока, в установленном порядке).
- Стандартность расположения частей текста или реквизитов (обязательных составных частей делового письма).
- Предписывающий характер деловых документов (использование цепочки глаголов в неопределенной форме: обязан выполнять..., заключать..., рассчитывать и т.д.).
- Отсутствие эмоциональности, экспрессивности.
- Единая внешняя форма.



## ОСНОВНЫЕ ЧЕРТЫ ОФИЦИАЛЬНО- ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

нейтральный тон  
изложения;

точность и ясность  
изложения;

лаконичность,  
краткость текста.

# Этика делового общения

Этика делового общения формируется исторически и связана с общественно-экономической формацией.

**В современном гражданском обществе этика делового общения формируется под воздействием четырех главных макроподсистем общества:**

1. *Государства с его системой законов и механизмов регулирования общественной жизни.*
2. *Экономических законов и компонентов рыночной экономики.*
3. *Демократизации общества и составных частей гражданского общества.*
4. *Общественной морали в виде принципов, норм и правил поведения различных социальных групп.*



ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

# Деловое общение

- *«Умение общаться с людьми - это товар, который можно купить точно так же, как сахар или кофе. И я заплачу за него больше, чем за любой другой товар.»*



*Джон Рокфеллер*

В ОСНОВЕ ВСЕХ ХОРОШИХ МАНЕР ЛЕЖИТ ЗАБОТА О  
ТОМ, ЧТОБЫ ЧЕЛОВЕК НЕ МЕШАЛ ЧЕЛОВЕКУ, ЧТОБЫ  
ВСЕ ВМЕСТЕ ЧУВСТВОВАЛИ СЕБЯ ХОРОШО.