Виды и содержания делового общения.

Психология и этика в общественном питании.

Понятие делового общения

1. Понятие делового общения

- **Деловое общение**- общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т.д.

В деловом общении предметом общения является дело!

- **Особенности делового общения:**

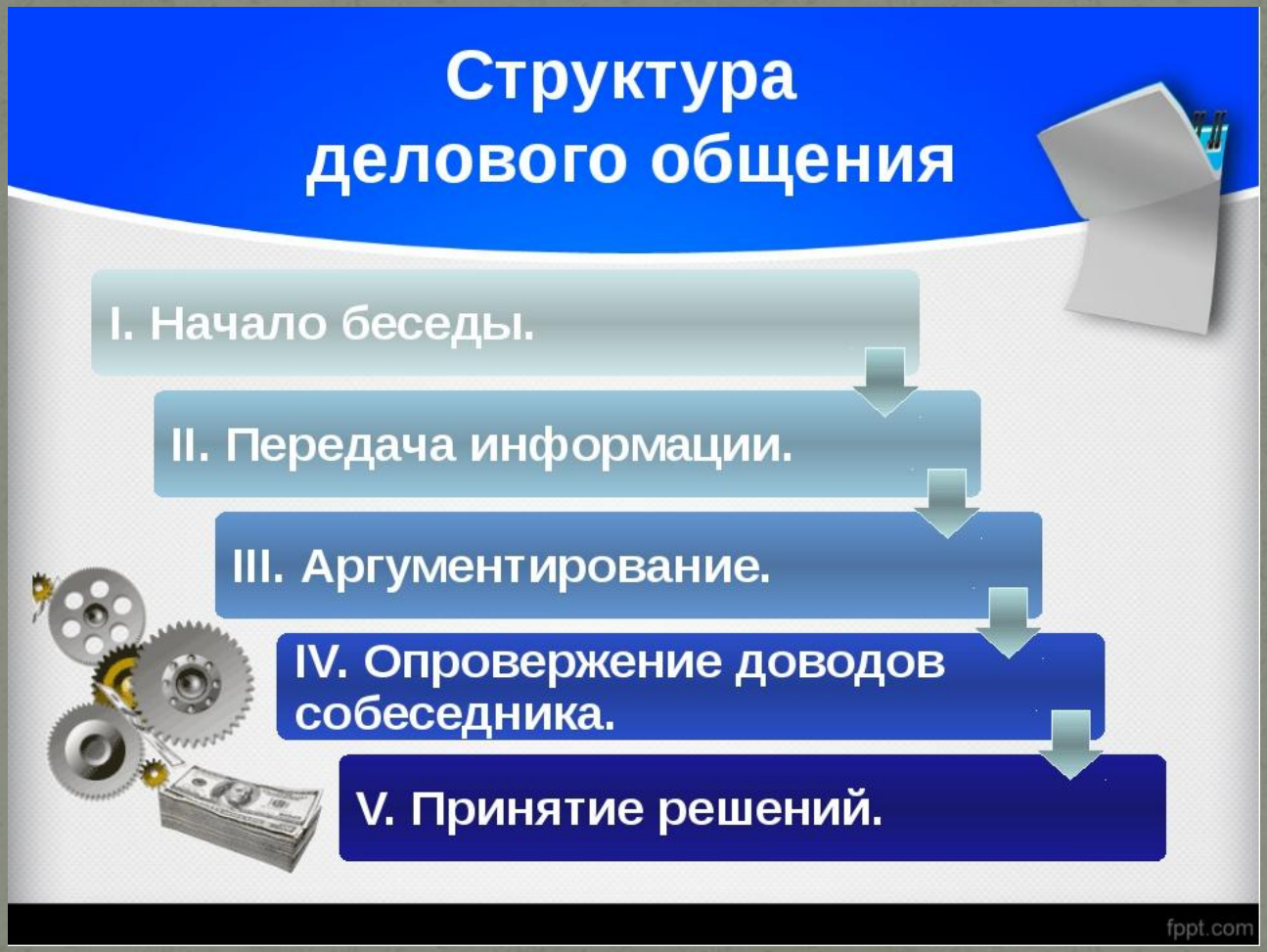
партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;

общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;

основная задача делового общения- продуктивное сотрудничество.

MyShared

Структура делового общения



Содержание делового общения

Функции деловой беседы

Функции деловой беседы:

- Взаимное общение работников одной деловой среды.
- Совместный поиск, выдвижение и разработка рабочих идей и замыслов.
- Контроль и координирование начатых деловых мероприятий.
- Поддержание делового контакта.
- Стимулирование деловой активности.

Этапы делового общения

Этапы делового общения

- Установка контакта
- Ориентировка в ситуации общения
- Обсуждение проблемы, вопроса
- Решение проблемы
- Завершение контакта

MyShared

Типы общения

Типы общения:

Деловое – содержание и средства определяются интересами дела.

Ролевое - содержание и средства регламентированы социальной ролью партнеров по общению.

Личностно-ориентированное – содержание и средства данного вида общения определяются знанием конкретной личности партнера по общению.

Беседа , форма общения

Деловая беседа как основная форма делового общения

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

Деловая беседа выполняет ряд важнейших *функций:*

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;

- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;

- контроль и координирование уже начатых

- деловых мероприятий;

- поддержание деловых контактов.

<u>Основными этапами деловой беседы являются</u>:

- начало беседы;

- информирование партнеров;

- аргументирование выдвигаемых положений;

- принятие решения;

- завершение беседы.