

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.

Структура делового общения

Структура делового общения

I. Начало беседы.

II. Передача информации.

III. Аргументирование.

IV. Опровержение доводов собеседника.

V. Принятие решений.



Содержание делового общения

Содержание делового общения



Деловое общение

 MyShared

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.

Основными этапами деловой беседы являются:

- начало беседы;
- информирование партнеров;
- аргументирование выдвигаемых положений;
- принятие решения;
- завершение беседы.

