





ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

- 
- **Деловое общение** — это коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений.
- 

Характеристика делового общения

Современный управленческий процесс основан на постоянном профессиональном общении работников разных уровней: должностных лиц с подчинёнными, коллегами, руководством, смежниками, партнёрами по бизнесу и др. Руководители и специалисты на различные виды делового общения расходуют в среднем до 80 процентов своего рабочего времени. Если деловое общение налажено плохо, решения могут оказаться ошибочными, люди могут неверно понимать, чего от них ждут, а от этого могут ухудшиться межличностные отношения.

Фазы делового общения

1. Подготовка делового общения, которое надо планировать, правильно выбрав место и время.
2. Фаза общения- вхождение в контакт.
3. Концентрация внимания.
4. Аргументация и убеждение.
5. Фиксация результата.

■ Особенности делового общения:

1. Партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
2. Общающихся людей отличает взаимопонимание в вопросах дела;
3. Основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

Две основные формы делового общения:

1. Опосредованное (косвенное). Через посредников, по телефону, факсу, и т.д.
2. Непосредственное (контактное). Производственные совещания, деловые беседы, переговоры, встречи для ответов на вопросы, публичные выступления.

Правила построения деловой беседы

Беседа делится на две группы:


- беседы свободные и целенаправленные с двусторонним обменом информацией, проходящие без специальной подготовки (с учетом или без учета времени);
- беседы, специально подготовленные и строго регламентированные.

Любая деловая индивидуальная беседа состоит из трех этапов:


1. Подготовительный
2. Ознокомительный
3. Основной

Тест

1. Определение делового общения.
2. как называется третий этап в деловой индивидуальной беседе?
 - а) основной;
 - б) ознакомительный;
 - в) подготовительный.



3. К какой фазе относится? Она имеет место, если есть расхождение во мнениях.

- а) аргументация и убеждение;
 - б) концентрация внимания;
 - в) вхождение в контакт.
- 



4. Особенности делового общения:

а) общающихся людей отличает взаимопонимание в вопросах дела;

б) тщательная продуманность хода беседы;

в) человеческая деятельность, где общение имеет определяющую роль.

5. Вставьте пропущенные слова:

руководители и специалисты на различные виды ... общения расходуют в среднем до 80 процентов своего рабочего времени.

- а) делового общения;
- б) межличностного общения;
- в) примитивного общения.