

# Лекция

**Этика делового общения**

**Понятие общения. Общение**

**как процесс: составные  
элементы, средства, виды,  
этапы и стороны общения**

**Ведение деловых  
переговоров**

# Вопросы:

- 1. Понятие этики, виды и принципы делового общения, этапы общения, принципы делового этикета**
- 2. Ведение деловых переговоров, совещаний, встреч**



# **1. Понятие этики, виды и принципы делового общения, этапы общения, принципы делового этикета**

# **Деловой этикет**

Эти правила фиксируются в виде **делового (дипломатического) этикета**, существуют в виде общепринятых норм поведения, этикетных требований, ограничений временных рамок общения.



# Деловой этикет



- \* *Деловой этикет*
- \* - важнейшая сторона профессионального поведения любого человека.

# Деловая этика:

- совокупность требований, норм поведения предпринимателя.
- позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, личное поведение.



# Деловой этикет.

- Этикет - большая и важная часть общей человеческой культуры, впитавшая в себя представление о порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности, поэтому в самостоятельные системы выделяются следующие разновидности этикета:



# Деловой этикет

- **Деловой этикет** – внешнее выражение внутренней моральности и культуры человека, важнейшая сторона профессионального поведения делового человека, предпринимателя.

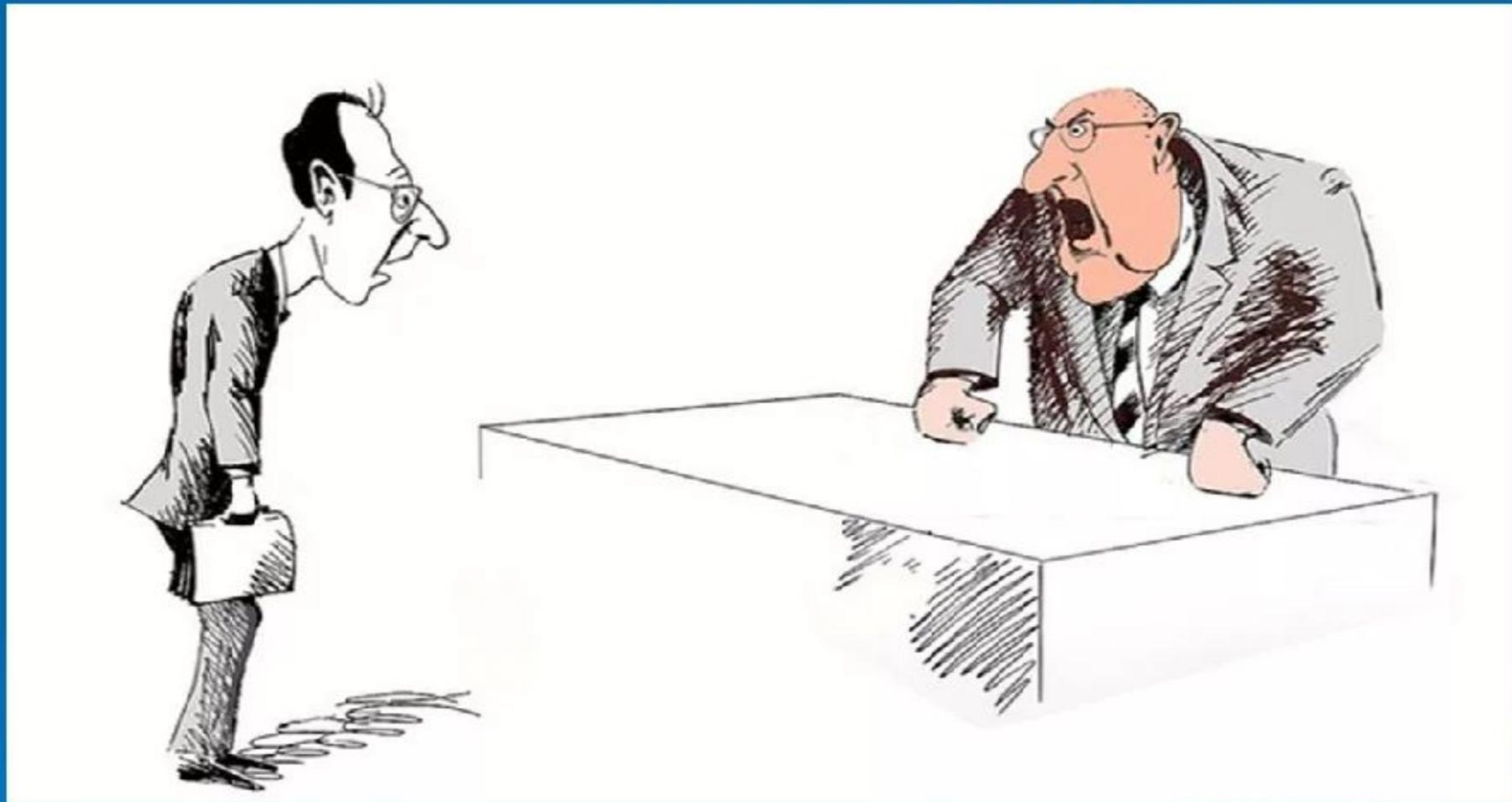


# Деловой этикет

Деловой этикет - результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

Деловой этикет - важная составляющая деловых отношений, базирующаяся на многовековой мудрости, определяющей представления о духовных ценностях (справедливости, честности, верности слову и ценностях материальных - организованности, высоком дизайнерском уровне).

Этика делового общения: взаимоотношения в коллективе  
Начальник – подчинённый: субординация



**Относитесь к своему подчинённому так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель**

# Деловой этикет

- 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.



# 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.*



# Правила делового этикета

1. Делайте все вовремя.
2. Не болтайте лишнего.
3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.
4. Думайте о других, а не только о себе.
5. Одевайтесь, как положено.
6. Говорите и пишите хорошим языком



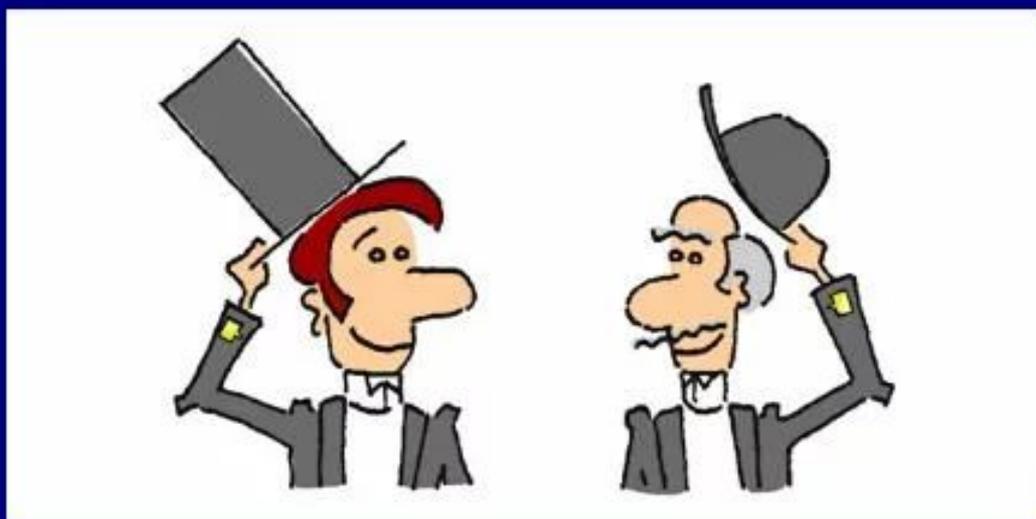
# Виды этики

## ***Универсальная этика***

определяет нормы поведения, которые являются обязательными для всех людей независимо от их социальных функций или профессиональной принадлежности

## ***Профессиональная этика***

представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации



## 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.

## Виды делового общения

- По способу обмена информацией различают **устное** и **письменное** деловое общение.
- **Устные** виды делового общения, в свою очередь, разделяются на **монологические** и **диалогические**.

# Виды делового общения

К **монологическим** видам относятся:

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



# Виды делового общения

## Письменная речь

Деловое письмо

Контракт

Распорядительные  
письма

Отчеты, доклады

Протокол

↓  
Постановление

Приказ

Служебные и докладные  
записки

Заявление

## Устная речь

Переговоры

Собрание, совещание

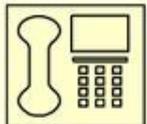
Заседание

Совет директоров

Деловые беседы



# Виды делового общения

<b>Беседа</b>	
<b>Переговоры</b>	
<b>Презентации</b>	
<b>Разговор по телефону</b>	
<b>Использование интернет-связи</b>	
<b>Письменная информация</b>	
<b>Собрания и совещания</b>	

# Виды деловой коммуникации

Виды общения	Признак деления	Примеры
Контактное - дистантное	По положению участников во времени и пространстве	Веб-конференция, переговоры, совещание
Непосредственное - опосредованное	По наличию технических средств	Телефонный разговор, вебинар
Устное - письменное	По форме речи	Беседа, письменное распоряжение
Межличностное - публичное	По количеству участников	Собеседование, презентация

# Виды делового общения

- Первый инструмент – разговор с глазу на глаз
- Второй инструмент – выступление перед группой людей
- Третий инструмент – написание писем и отчетов

## 6 правил эффективной бизнес-презентации:

1. Эффективность речи на 90% обусловлена хорошей подготовкой
2. Выразите свою основную идею или точку зрения с самого начала
3. Давайте полное обоснование или конкретные причины
4. По возможности представьте доказательства и факты
5. Повторите выводы
6. Призовите людей к действию

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ВИДЫ И ФУНКЦИИ

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ** – это общение с целью организации и оптимизации того или иного вида деятельности: производственной, управленческой, коммерческой и т.д.

## ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Контактное – дистантное**  
(по положению коммуникантов во времени и пространстве)

**Непосредственное – опосредованное**  
(по наличию/отсутствию технических средств)

**Устное – письменное**  
(по форме речи)

**Межличностное – публичное**  
(по количеству участников, условиям общения)

## ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Информационно-коммуникативная**  
(прием и передача информации)

**Регулятивно-коммуникативная**  
(корректировка действий в процессе совместной деятельности)

**Побудительно-коммуникативная**  
(воздействие на собеседника, управление его поведением)

# Этапы делового общения



1. Установка контакта (знакомство)
2. Представление себя другому человеку
3. Ориентировка в ситуации общения
4. Осмысление происходящего
5. Выдержка паузы
6. Обсуждение интересующей проблемы;
7. Решение проблемы;
8. Завершение контакта (выход из него).



# Этапы делового общения

1. Установление контакта

(понимание другого, презентация себя).



2. Ориентация в ситуации

(уточнение проблемы)



3. Обсуждение проблемы

(обмен информацией, формирование образа желаемого результата)



4. Решение проблемы

(установление договоренностей)



5. Завершение контакта

(закрепление уверенности в позитивности дальнейших действий)

## Основные принципы делового этикета:

- Пунктуальность (делайте все вовремя)
- Конфиденциальность (не болтайте лишнего)
- Любезность, доброжелательность и приветливость
- Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе)
- Внешний облик (одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму)
- Грамотность (говорите и пишите хорошим языком)

# Принципы делового этикета



1. **Делайте все вовремя**
2. **Не болтайте лишнего**
3. **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы**
4. **Думайте о других, а не только о себе**
5. **Одевайтесь как положено**
6. **Говорите и пишите хорошим языком**

# Общие принципы делового этикета

## Принцип эстетической привлекательности поведения

манеры,  
жесты,  
мимика,  
внешний вид,  
умение говорить  
красивым языком



# Принципы этикета в ходе деловой беседы.

Здравый смысл

Свобода

Этичность

Удобство

Целесообразность

Экономичность

Консерватизм

Непринужденность

Универсальность

Эффективность



# Основные виды делового этикета



**1. Дипломатический этикет** - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах ,визитах, переговорах.



**2. Придворный этикет** - строго регламентируемый порядок и формы обхождения ,установленные при дворах монархов.



**3. Этикет в силовых структурах** - свод общепринятых в армии, полиции, МЧС правил, норм и манер поведения служащих во всех сферах их деятельности.



**4. Транспортный этикет** - свод общепринятых правил и норм поведения на транспорте воздушном, железнодорожном, автодорожном, речном.

**5. Общегражданский этикет** - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.



## Средства общения:

- **Язык** – это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности.
- **Знак** – это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.



# Средства общения

## Вербальные

Устная  
речь

Письменная  
речь

## Невербальные

Взгляд

Мимика

Движения

Голос,  
интонация

Поза,  
жесты



# Средства общения

- \* **Язык** – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения.
- \* **Интонация**, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.
- \* **Мимика, поза, взгляд** собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.
- \* **Жесты** как средства общения могут быть как общепринятыми, то есть иметь закреплённые за ними значения, или экспрессивными, то есть служить для большей выразительности речи.
- \* **Расстояние**, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

# Специфика делового взаимодействия

---

Каждый участник сохраняет свою автономность и может обеспечивать саморегуляцию или коррекцию своих коммуникативных действий



# Особенности делового общения

- ▶ Партнер всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- ▶ Общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- ▶ Основная задача – продуктивное СОТРУДНИЧЕСТВО.

## Что значит уметь общаться?

Уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения.

Необходимо УМЕТЬ:

- слушать и слышать собеседника (коммуникация);
- воспринимать другого (перцепция);
- грамотно взаимодействовать в другом (интеракция).

**Деловое общение** — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

**Прямое**

**Непосредственный  
контакт**

**Косвенное**

**Существует  
пространственно-временная  
дистанция**

*В целом деловое общение отличается тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.*



# Характеристика и содержание общения

**Два вида общения**

```
graph TD; A[Два вида общения] --> B(вербальное); A --> C(невербальное);
```

вербальное

невербальное

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации с ее помощью менее всего теряется смысл общения.

Благодаря ей осуществляется кодирование и декодирование информации

# Невербальные элементы общения:

1. Позы, жесты, мимика.
2. Проксемика (от англ. proximity — близость).
3. Визуальное общение.

Основные механизмы познания другого человека в процессе общения

идентификация

эмпатия

рефлексия



**Идентификация** (от лат. «identifico» – уподобление, отождествление) выражает простой эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему.



**Эмпатия** представляет собой способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

Термин «эмпатия» ввел в науку Эдвард Титченер, который говорил:  
«Я не только вижу в других важность, скромность или гордость. Я чувствую эти черты, проигрываю их в уме...»

Э. Титченер «Общение и чувства»



**Рефлексия** – это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает собеседника, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.

# Способы воздействия партнеров друг на друга

заражение

внушение

убеждение

подражание

**Заражение** – бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям.



**Внушение (суггестия)** – целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого.

# ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- Принятый порядок и форма обхождения на службе
- Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей.
- Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность.
- Современный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически были заложены в 1720 году "Генеральным регламентом" Петра I, в котором были заимствованы европейские идеи.

- 
- **2. Ведение деловых переговоров, деловые совещания, встречи**

# Деловые переговоры

- Деловые переговоры являются средством взаимодействия двух сторон для достижения какой-либо совместной цели. В основном переговоры предназначены для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы получить отвечающее интересам обеих партнеров соглашение.
- Деловые переговоры – это еще и состязание личностей, их точек зрения, подходов к миропониманию.

Совещания и переговоры являются неотъемлемой частью ведения бизнеса.

**Деловое совещание** – это общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения (Е. Н. Скаженик «Деловое общение»)



# Особенности ведения деловых переговоров

**Деловые переговоры** как особый вид деловой коммуникации проводятся по определенным правилам и подчиняются своим закономерностям.

Переговоры бывают:

- официальные — с протоколом, строгой процедурой, соблюдением специальных ритуалов;
- неофициальные, напоминающие непринужденную беседу и не предполагающие по окончании подписания официальных бумаг;
- внешние — с деловыми партнерами и клиентами;
- внутренние — между работниками организации.

# Важнейшими предпосылками успешного проведения переговоров является

хорошая подготовка

концентрация на предмете

ориентировка на решение проблемы

учет личностных качеств партнера

соблюдение интересов

гибкость



## Характерные особенности переговоров

- Наличие проблемы
- Сходство и различие интересов сторон
- Взаимозависимость участников переговоров
- Сложная структура
- Общение сторон
- Совместное решение проблемы



# Приемы ведения деловых переговоров

- *Встреча и вхождение в контакт* . Если к вам приехала не делегация, а всего один партнер, его необходимо встретить и проводить в гостиницу. В зависимости от ранга руководителя прибывающей делегации ее может встречать либо сам директор фирмы, либо кто-то из участников предстоящих переговоров.
- *Привлечение внимания участников переговоров* (или начало деловой части переговоров). В этой части важно пробудить у собеседника заинтересованность вашей информацией.
- *Передача информации* . На основе вызванного интереса следует убедить партнера в том, что принятие ваших предложений принесет ощутимую выгоду.
- *Детальное обоснование предложений* (аргументация).
- Заключает деловую часть переговоров преобразование интересов партнеров в окончательное решение – письменное или устное.

# Тактические приемы проведения деловых переговоров

- «Уклонение от борьбы» - применяется в том случае, когда затрагиваются вопросы, обсуждение которых является нежелательным
- «Выражение согласия» (или «несогласия») – когда поддерживают общность с партнером, либо – нет
- «Выжидание» - выуживание из делового партнера наибольшее количество информации для принятия собственного решения

# Деловые переговоры

- ▶ Приемы начала беседы
- ▶ Снятия напряженности (комплименты, шутки, улыбка)
- ▶ Прием «зацепки» (события, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай, необычный вопрос)
- ▶ Прием прямого подхода (краткое сообщение причин и переход к основной части)



## Особенности ведения деловых переговоров

**Деловые переговоры** как особый вид деловой коммуникации проводятся по определенным правилам и подчиняются своим закономерностям.

**Переговоры** — это средство, взаимосвязи между людьми, они предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.



- **Деловые переговоры** – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.



# Алгоритм проведения деловых переговоров

---



# Правила ведения переговоров

- 1. Рациональность.** Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений.
- 2. Понимание.** Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений.
- 3. Общение.** Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения.

# Схема деловых переговоров

---

- Приветствие и введение в проблематику (задача: установление контакта)
  - Характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров (задача: выявление потребностей сторон)
  - Изложение позиций, обмен мнениями (задача: презентация своих идей или предложений)
  - Решение проблемы
  - Завершение (задача: закрепление договоренностей)
-

# МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ



- должно быть свободным от отвлекающих моментов (шума голосов, телефонных звонков и т.д.);
- должно быть удобным, хорошо освещенным, оборудованным подходящей мебелью;
- должно соответствовать статусу участников переговоров;



# Основные правила проведения деловых переговоров

- **Внешний вид – ваша визитная карточка. У вас никогда не будет возможности произвести второй раз первое впечатление!**



# ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД И ПЕРЕГОВОРОВ

**Первый принцип** - привлечь внимание собеседника.

**Второй принцип** - пробудить в вашем собеседнике заинтересованность.

**Третий принцип** - принцип детального обоснования.

**Четвертый принцип** - выявить интересы и устранить сомнения вашего партнера.

**Пятый принцип** - основной - заключается в преобразовании интересов партнера в окончательное решение (Принятие решения).



# ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ

**ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ** – это подготовка к отсутствию поражения. Предусмотреть все варианты развития событий и продумать аргументы и ключевые высказывания – задача профессионального переговорщика.

## ■ Задача этапа подготовки:

- изучить/предположить) интересы сторон
- 📖 проанализировать состав делегации,
- 📖 распределить роли,
- 📖 подготовить документы,
- 📖 иметь позитивный настрой на лучший вариант развития сценария переговоров.

Этому необходимо учиться, чтобы чувствовать большую уверенность в продвижении своей продукции, услуг и инноваций.

## Виды подготовки:

1. **Информационная подготовка к переговорам** (цель, позиция и интерес)
2. **Психологическая подготовка переговоров** (методы ведения переговоров и способы подачи позиции)
3. **Техническая подготовка переговоров.**

# Основные требования этикета ведения деловых переговоров



## **Обмен визитками.**

Если на переговорах присутствует меньше десяти человек, участники обмениваются визитными карточками. Каждый передает свою визитку партнеру, сидящему напротив. Если переговорщиков много, то обмен визитками за столом неуместен.



## **Начало переговоров.**

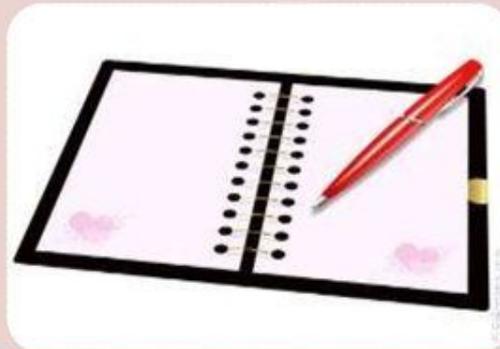
Начинает переговоры Генеральный Директор принимающей стороны. В начале нужно обменяться несколькими фразами на отвлеченную тему: о погоде, о взаимовыгодном сотрудничестве в прошлом.

# Основные требования этикета ведения деловых переговоров



## Перерывы в ходе встречи

Недопустимы входящие и исходящие звонки на протяжении мероприятия. Секретарь может зайти только в том случае, если его о том попросит глава делегации хозяев.



## Запись беседы

Чтобы начать запись, нужно уведомить об этом обе стороны и получить их согласие. Записывать переговоры может как технический сотрудник, так и член делегации.



## Завершение переговоров

К концу встречи можно разрядить обстановку, например, предложив членам делегации снять пиджаки

# Деловое совещание

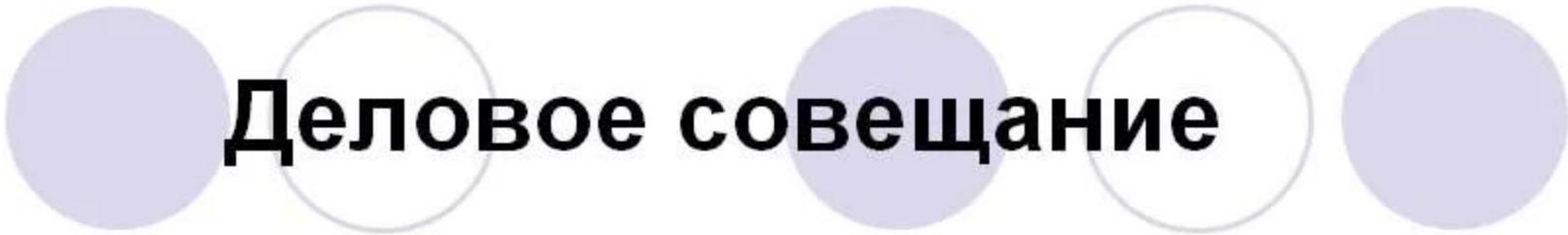
---

Совещание – это форма организации делового общения коллектива с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива проблемам.

Совещание и собрание сопровождаются ведением протокола.

Структура совещания (собрания):

- вступительное слово ведущего
  - выступления по повестке дня
  - обсуждения
  - принятие решения
-



# Деловое совещание

**Совещание** – вид делового общения, целью которого является описание требуемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы.

Тема совещания – это предмет его обсуждения

Существуют различные виды деловых совещаний:

- Информативное
- Совещание с целью принятия решения (оперативное)
- Творческое

# Деловое совещание – это особый вид организации труда.

Проведение совещания имеет определенные цели и состоит из следующих этапов:

- 1) Подготовка совещания (определяются цели, количество участников, назначается день и время проведения, ознакомление участников с повесткой дня)
- 2) Проведение совещания. Необходимые составляющие совещания:
  - регламент – порядок ведения совещания (порядок ведения совещания с определением очередности и времени выступающих)
  - протокол совещания – первичный официальный документ, составленный в определенной форме, содержит запись выступлений участников и принятые решения
- 3) Подведение итогов и принятие решения
- 4) Контроль за выполнением решения, т.е. назначение ответственных лиц.

# Правила проведения и организации делового совещания

**Деловое совещание** – общепринятая форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения.

**Цель совещания** – описание ожидаемого результата, нужного типа решения.

**Повестка дня** – письменный документ, который участникам совещания рассылают заранее.

# ОБЩЕНИЕ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ СОВЕЩАНИЯ

**Деловые совещания** – один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, один из инструментов управления причастностью сотрудников к делам своей организации

## АЛГОРИТМ ПОДГОТОВКИ СОВЕЩАНИЯ

### Определение цели

Цель совещания – это описание ожидаемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы

### Определение времени проведения

Целесообразно проводить совещания в определенный день недели, желательно в конце рабочего дня или во второй его половине

### Определение числа участников

оптимальное число участников  
6-7 человек

### Организация

#### пространственной среды

рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга

## ТИПЫ СОВЕЩАНИЙ

Планирующие

Контролирующие

Информативные

Оперативные

Мотивационные

Проблемные



## **Виды совещаний**

Для решения вопросов, требующих коллегиального обсуждения, проводятся различного рода совещания, заседания, собрания. В зависимости от состава участников, периодичности проведения и характера обсуждаемых вопросов, они **делятся на:**

- диспетчерские (ежедневные);
- еженедельные;
- ежемесячные собрания, заседания;
- конференции;
- пленумы, симпозиумы и т



# Правила подготовки и проведения деловой служебных совещаний



# Виды деловых совещаний

---

- **Инструктивные**

- предполагают передачу распоряжений сверху вниз по схеме управления для их быстрейшего исполнения
- обсуждение путей и средств реализации решений
- ознакомление с управленческими документами
- может быть заменено доведением до исполнения решений в письменной форме

- **Проблемные**

- посредством дискуссии нахождение оптимального решения управленческой, производственной, социальной и т.п. проблемы

- **Оперативные (диспетчерские)**

- получение информации снизу вверх (на совещании работники докладывают руководителю о состоянии дел на местах)
- руководитель в свою очередь пытается на основе полученной информации решать возникшие проблемы

# Деловые совещания классифицируют по следующим основным признакам:

---

## I По назначению

- ▶ Оперативные;
- ▶ вырабатывающие и принимающие решения;
- ▶ разъясняющие и уточняющие;
- ▶ подводящие итоги;

## II По частоте проведения

- ▶ разовые;
- ▶ регулярные;
- ▶ периодические

## III По количеству участников

- ▶ узкий состав (до 5 человек);
- ▶ расширенные (до 20 человек);
- ▶ представительные (свыше 20 человек).



# Классификация деловых совещаний (2)

## 3. По количеству участников:

- узкий состав (< 5 человек)
- расширенные (< 20 человек)
- представительные (> 20 человек)

## 4. По степени стабильности состава участников:

- с фиксированным составом
- с приглашаемыми по списку, составленному для каждого совещания
- комбинированные

## 5. По принадлежности:

- партийные (и других общественных организаций)
- административные
- научные и научно-технические
- объединенные

**Руководителям и специалистам, готовящим совещание, необходимо руководствоваться общими принципами организации деловых совещаний**

- в организационной деятельности нет мелочей;
- техническая сторона организации (рабочие места участников, материалы, техническое обеспечение) должны быть безупречными;
- должен быть подготовлен ведущий (предусмотрена замена, помощники ведущего и другой вспомогательный персонал)

# Деловые совещания классифицируют по следующим основным признакам:

---

## I По назначению

- ▶ Оперативные;
- ▶ вырабатывающие и принимающие решения;
- ▶ разъясняющие и уточняющие;
- ▶ подводящие итоги;

## II По частоте проведения

- ▶ разовые;
- ▶ регулярные;
- ▶ периодические

## III По количеству участников

- ▶ узкий состав (до 5 человек);
- ▶ расширенные (до 20 человек);
- ▶ представительные (свыше 20 человек).

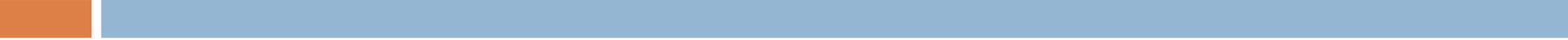


# Вывод:

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы. Но в зависимости от того, как человек понимает и реализует эти нормы, в какой степени вообще учитывает их, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

# Деловое общение

— общение с целью решения соответствующих практических проблем, ситуаций, когда необходимо направить или изменить деятельность других людей для выполнения конкретного дела.



**Спасибо за  
внимание!**