

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/401601>

**Тип работы:** Контрольная работа

**Предмет:** Теория коммуникаций

Оглавление	3
Введение	1
Коммуникации в деловом общении: сущность, специфика. Этика менеджера	4
1.1 Инструменты деловой коммуникации	4
1.2 Уровни и виды деловой коммуникации	5
1.3 Профессиональная этика и культура менеджера	7
2 Коммуникативная эффективная культура и правила в деловом общении	13
2.1 Переговоры, совещание, полемика: правила проведения	13
2.2 Правила деловой коммуникации в телефонном разговоре	15
2.3 Правила цифрового этикета	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	18
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	22
	23

У человека как биосоциального существа всегда существовала потребность в общении. Разумеется, кто-то более общителен, кто-то менее, но все же в ходе своей деятельности любому из нас приходится контактировать с другими людьми. И как любые человеческие действия общение тоже имеет свои рамки, границы и правила<sup>1</sup>. Возникновение этих правил общения связано с потребностью людей познать, как же нужно вести себя в той или иной ситуации, как правильно устанавливать, а еще важнее поддерживать речевой, а через него уже и деловой и дружеский контакт. Так какие же нормы регулируют нашу речь? Этика речевого общения определяется культурой речи. Но чтобы овладеть ею, важно понимать сущность русского речевого этикета. Культура речи предписывает людям правила нравственного поведения, этикет же диктует манеры поведения в каких-то определенных ситуациях. Человек, который соблюдает речевой этикет, но пренебрегает этическими нормами общения, как правило, лжив, обманчив, лицемерен. Этичное и высокоморальное поведение без соблюдения основных правил этикета также не вызывает доверия и желания продолжить общение<sup>2</sup>.

Целью данной работы является рассмотрение правил эффективной коммуникации в деловом общении.

1 Коммуникации в деловом общении: сущность, специфика. Этика менеджера

1.1 Инструменты деловой коммуникации

К наиболее эффективным инструментам деловой коммуникации относятся непосредственно устные коммуникации, а именно:

- личные встречи руководства с сотрудниками, во время которых сотрудники чувствуют себя причастными к выработке политики организации;
- собрания и брифинги, проводящиеся по различным поводам и с различной регулярностью, основное значение которых заключается в неформальном общении, при котором десятки присутствующих могут обмениваться информацией;
- годовые собрания, на которых руководитель благодарит своих сотрудников, особо подчеркивая их вклад в общее дело и значимость их работы для организации;
- рабочие пятиминутки или ежедневные короткие совещания руководителя организации с начальниками отделов, руководителями структурных подразделений. На таких совещаниях руководитель организации доносит основную информацию, заслушивает отчеты о проделанной работе и определяет направление дальнейшей деятельности.

В целом, при использовании деловых коммуникаций как фактора мотивации сотрудников, путей влияния может быть достаточно много. Применение на практике даже некоторых из них способно привести к положительному результату, изменению уровня мотивации, повышению производительности труда<sup>3</sup>.

Большинство организаций, делающих ставку на деловые коммуникации, получают в результате сплоченный коллектив, а, следовательно, становятся динамичными и конкурентоспособными.

Деловые коммуникации и коммуникативные практики играют ведущую роль в системе развития человеческих ресурсов организации и являются мощным ресурсом для повышения мотивации сотрудников на любом уровне.

Деловые коммуникации не совершенны и имеют свои недостатки.

Во избежание проблем, связанных с деловыми коммуникациями следует подавать информацию собеседнику, учитывая следующие критерии обеспеченности информацией:

- объективность – характеристика, отражающая степень соответствия информации с действительностью. Основным способом повышения объективности информации это увеличение ее полноты;
- полнота информации. Информация должна иметь достаточное количество фактов для реализации задачи, поставленной перед собеседником;
- достоверность полученной и обрабатываемой информации;
- адекватность – реальное соответствие информации целям и задачам информационного обмена;
- актуальность информации;
- понятность информации

## 1.2 Уровни и виды деловой коммуникации

Деловое общение может вестись на различных уровнях:

1. на манипулятивном уровне, когда кто-либо из участников старается вызвать сочувствие, сопереживание другого партнёра;
2. на примитивном уровне, когда один участник постоянно подавляет другого (постоянный коммуникатор-постоянный реципиент);

1) Атаева Э. М. Особенности делового телефонного этикета // Будущее науки – 2018: сборник научных статей 6-й Международной молодежной научной конференции / отв. ред. А. А. Горохов. Курск, 2018. С. 15–18.

2) Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М.: ИНФРА-М, 2020.

3) Воротынцева А.А., Коцалап С.А. Преодоление недостатков деловых коммуникаций в управленческой деятельности//ЭКОНОМИКА. МЕНЕДЖМЕНТ. ИННОВАЦИИ. 2019. № 4. С. 21-23

4) Измайлова М. А., Деловое общение. — Москва : Дашков и К, 2022. — 252 с.

5) Папонова Н. Е., Обратная связь в деловом общении // Кадры предприятия. — 2019. — № 10. — С. 47-58

6) Прищеп И.П. Этические нормы и речевой этикет//ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА. 2015. № 3. С. 168-175

- 7) Серпикова М.Б., Профессионально-деловое общение: практика устной и письменной коммуникации. — Москва : Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет транспорта», 2019. — 434 с.
- 8) Степаненко Т.А., Деловое общение: Учебное пособие. — Железногорск : ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2022. — 152 с.
- 9) Черкасова Л. Н., Деловое общение: элементы успеха в коммуникационном процессе // Мир образования - образование в мире. — 2019. — № 2 (74). — С. 152-161

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/401601>