

***МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ***

***КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО
ПУБЛІЧНОГО
МОВЛЕННЯ***

**ПІДГОТУВАЛА
МАРТИНЧУК АНАСТАСІЯ
ФРГТБ, ГРС, 1-9**

**НАУКОВИЙ КЕРІВНИК
ДОЦ. ГОПАНЧУК І.Г**



**НІКОЛИ НЕ СЛІД СУДИТИ ПРО ЛЮДИНУ ПО ТОМУ,
ЩО ВОНА НАПИСАЛА. СУДІТЬ ПО ТОМУ, ЩО І ЯК
ВОНА ГОВОРИТЬ У КОЛІ РІВНИХ ЇЇ ЛЮДЕЙ**

Г.ЛІХТЕНБЕРГ

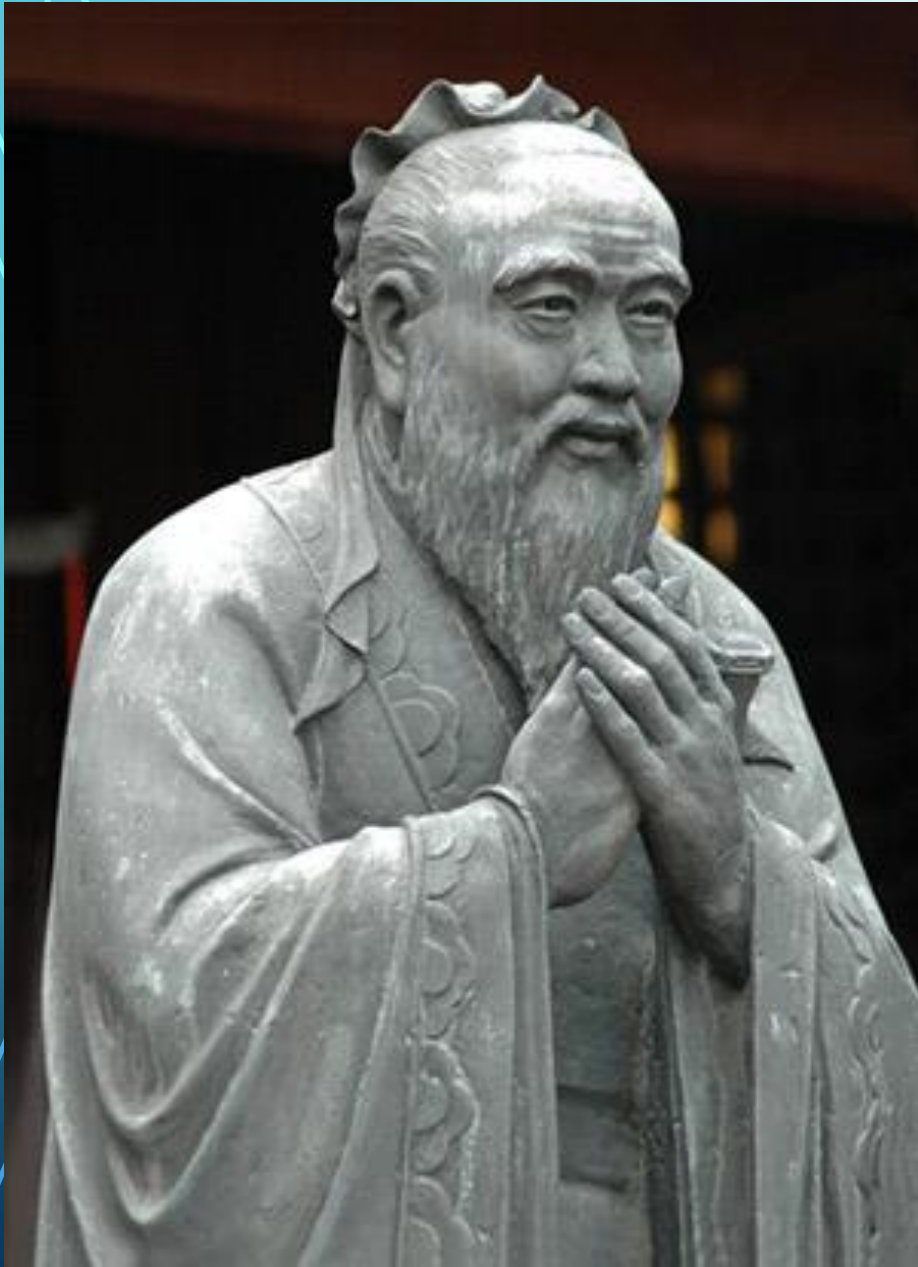




ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Ділове спілкування – це, перш за все, комунікація, тобто обмін інформацією, якою діляться колеги і ділові партнери, воно має індивідуальний характер і проявляється у різних способах, які обирає суб'єкт спілкування в конкретних ділових ситуаціях щодо своїх колег, партнерів чи конкурентів. Ділове спілкування повинно відбуватись згідно з прийнятими в суспільстві правилами і спрямоване на встановлення контактів та підтримку зв'язків між представниками різних ділових кіл. Такі правила фіксуються, оформлюються у вигляді протоколу (ділового, дипломатичного), існують у формі усталених етикетних вимог, загальноприйнятих норм соціальної поведінки, у вигляді обмежень спілкування у часі тощо.





**ВИДАТНИЙ КИТАЙСЬКИЙ
ФІЛОСОФ КОНФУЦІЙ
У 519 РОЦІ ДО Н.Е. У ПРАЦІ
«РОЗМОВИ І СУДЖЕННЯ»,
ДОСЛІДЖУЮЧИ ПРОБЛЕМИ
ЛЮДСЬКИХ СТОСУНКІВ,
НАГОЛОШУВАВ НА ТОМУ,
ЩО В РІЗНИХ ЖИТТЄВИХ
СИТУАЦІЯХ КОЖНА
ЛЮДИНА ПОВИННА
ПОВОДИТИСЬ
БЛАГОПРИСТОЙНО.**



Культура ділового спілкування

Культура ділового спілкування є цілісною системою елементів, яка охоплює культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, зовнішню культуру, етикет.

Культура мовлення починається з вміння слухати, правильно, точно і логічно висловити свою думку в писемній та усній формах державною мовою, бажання спілкуватися, правильно використовуючи засоби української мови у будь-якій комунікативній ситуації професійної діяльності.

Культура ділового мовлення характеризується такими комунікативними ознаками: правильність, точність, логічність, послідовність, багатство, чистота, доречність, виразність.





Висока культура писемного й усного ділового мовлення, знання державної мови, вміння правильно користуватися засобами сучасної української літературної мови – найкраща рекомендація кожної ділової особи в її громадській діяльності й повсякденному житті.

Відповідно до різних ознак, ділове спілкування ділиться на такі види:

- усне і письмове;*
- діалогічне і монологічне;*
- міжособистісне і публічне;*
- безпосереднє і опосередковане;*
- контактне і дистанційне.*



СУЧАСНИЙ ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ПОДІЛЯЄТЬСЯ НА ТАКІ ВИДИ:

- 1) етикет звернень, вітань, представлень, знайомств;
- 2) етикет службових відносин;
- 3) етикет ведення бесіди;
- 4) етикет телефонних розмов;
- 5) етикет прийому;
- 6) зовнішній вигляд;
- 7) етикет візитних карток;
- 8) етикет дарування та прийняття подарунків;
- 9) етикет поведінки за столом;
- 10) повсякденний етикет;
- 11) етикет державних символів





ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП – ЦЕ ОДИН З ВИДІВ УСНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Публічний виступ - це усне монологічне висловлення з метою досягнення впливу на аудиторію. У сфері ділового спілкування найбільш часто використовуються такі жанри, як доповідь, інформаційна, привітальна промова.



Публічний виступ складається з декількох взаємопов'язаних між собою етапів :

- **докомунікативний** — етап формування методологічних принципів, визначення позицій, добір та оцінювання матеріалу, що стане основою виступу;
- **передкомунікативний** — етап визначення стратегії і тактики майбутнього виступу та його основної ідеї, вирішення питань, пов'язаних з її трактуванням, відпрацювання змісту виступу, добір засобів та прийомів його передавання;
- **комунікативний** — центральний у процесі спілкування. Це творча робота промовця перед слухачами. При результативній взаємодії підготовлений та розроблений змістовний матеріал лекції стає дієвим засобом впливу на установки, знання, вміння слухачів, формування їхніх переконань;
- **посткомунікативний** — визначення результативності зустрічі зі слухачами. Цей етап іноді ігнорують, проте він потребує уваги, бо дає змогу визначити, чи досяг промовець мети, чи задовольнили свій інтерес і свої цілі слухачі. Це допоможе наступного разу усунути припущені помилки, краще врахувати запити людей.

Найпоширеніші жанри публічного мовлення:

- доповідь;
- промова;
- лекція;
- бесіда;
- участь у дискусії.



Діловій людині дуже важливо вміти домовлятися із партнерами, вести ділові переговори. Переговори в офіційній сфері – це взаємозв'язок, спрямований для досягнення угоди за допомогою ділового спілкування

Е. Джей виділяє такі компоненти в структурі публічного виступу:

- приємні фрази для встановлення контакту; цим можна привернути увагу присутніх;
- розповідь про власний досвід, пов'язаний з предметом презентації;
- з'ясування за допомогою запитань, наскільки аудиторія знайома з предметом презентації;
- пояснення, чому саме цих людей запрошено;
- визначення вструктури проведення презентації і часу, необхідного для цього;
- з'ясування за допомогою запитань, як аудиторія зрозуміла сказане;
- визначення проблеми;
- використання аудіовізуальних та інших допоміжних засобів (таблиць, схем, діаграм);
- формулювання пропозиції присутнім;
- вручення запрошеним підготовлених матеріалів (буклетів, проєктів, схем тощо) та маленьких сувенірів;
- з'ясування того, чи мають присутні якісь запитання і відповіді на запитання;
- подяка присутнім за те, що вони надали можливість представити їм нову ідею, а також сподівання на подальше спілкування і взаємодію.



Види публічного мовлення:

- **соціально-політичне** (політична доповідь, промова, політичний огляд, ділова доповідь, промова);
- **академічне** (наукова доповідь, лекція, наукове повідомлення, огляд, виступ у науковій дискусії);
- **судове** (звинувачувальна та захисна промова);
- **урочисте** (ювілейна, вітальна промова, виступ на прийомі);
- **церковно-богословське** (проповідь, звернення до пастви).



Від культури спілкування переважно залежить результативність відносин між діловими людьми.

Знання і дотримання її основних положень необхідні для кваліфікованого проведення будь-яких форм спілкування.

Культура спілкування та етика ділових відносин проявляється під час соціальної взаємодії – форми соціальних зв'язків, що реалізуються в обміні діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, уміннями, навичками та у взаємному впливі людей і соціальних спільнот. Головна особливість соціальної взаємодії полягає в тому, що вона є процесом впливу індивідів один на одного. Тобто у процесі взаємодії відбувається вплив свідомості, інтересів, потреб, поведінських установок однієї людини на іншу та навпаки. Соціальні взаємодії за формами прояву є більш складними, ніж соціальні дії.

До складу соціальних взаємодій входять окремі соціальні дії, статуси, ролі, відносини, символи тощо.



Презентація як різновид публічного мовлення.

Презентація як різновид публічного мовлення – це спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати її до певних дій.

Презентацію здійснюють через три канали:

- вербальний - те, що я говорю;
- вокальний - те, як я говорю;
- невербальний - вираз очей, жести, рухи.



ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ, НА ВІДМІНУ ВІД ІНШИХ ВИДІВ СПІЛКУВАННЯ, МАЄ СВОЇ ОСОБЛИВОСТІ:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- відповідність певним загальноновизнаним і загальноприйнятим правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за межі окресленого кола проблем;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ



ВИСНОВКИ:

Ділове публічне мовлення – це складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми у будь-якій сфері діяльності людини. Культура ділової людини – необхідна умова для будь-якої професійної діяльності людини. Яку посаду ви б не обіймали, які б важливі завдання не виконували б, незалежно від бажань, симпатій чи антипатій, інших факторів, потрібно в діловому колективі завжди поводитись чемно, людяно, бути дисциплінованим, старанним, терплячим, уважним, професійно виконувати свої обов'язки. У спілкуванні на роботі з колегами неприпустимі вияви відвертої неприязні чи надмірної симпатії, фамільярності чи панібратства, адже безтактність може призвести до конфліктної ситуації.