ГПОУ ТО «Тульский экономический колледж»

РЕФЕРАТ

по дисциплине: «Менеджмент сетевых ресурсов»

Выполнила:

Студентка 3 курса группы 310-П

Писанова Е.С.

Проверил:

Преподаватель

Завьялова С.В.

Щекино

2023

Оглавление

[Введение 3](#_Toc130741633)

[Знакомства. Принципы и порядок представления 4](#_Toc130741634)

[Визитные карточки 6](#_Toc130741635)

[Функции делового общения 7](#_Toc130741636)

[Каковы принципы такого общения? 8](#_Toc130741637)

[Список литературы 9](#_Toc130741638)

# Введение

Огромным значением в жизни людей делового общения (при деловой встрече, переписке, при телефонном разговоре и т. д.).

Деловое общение представляет собой коммуникацию в сфере бизнес-сотрудничества со своими правилами и регламентами. Его основной задачей является достижение конкретной цели в процессе бизнес-взаимодействия.

На практике используются различные виды делового общения, каждый из которых имеет свои особенности. Для того чтобы более полно раскрыть понятие делового общения, стоит рассмотреть его виды и формы и их особенности подробнее.

# Знакомства. Принципы и порядок представления

Первым шагом к установлению знакомства является представление. В былые времена познакомиться без посредников было практически невозможно — это считалось дурным тоном. В настоящее время многое изменилось, и знакомства происходят при самых разнообразных обстоятельствах. Представляться можно лично или через посредника.

Представиться (представить) — означает назвать имя, отчество и фамилию. Существует ряд общепринятых правил этикета, регламентирующих представления и знакомства:

1) мужчина независимо от возраста и положения всегда представляется женщине первым;

2) младших по возрасту или положению мужчин и женщин представляют старшим (по возрасту, положению, рангу), в официальной обстановке должностной ранг имеет приоритет перед полом;

3) один человек всегда представляется паре, группе или обществу;

4) при представлении одного человека обществу громко называют его имя и фамилию: в этом случае нет необходимости подводить его к каждому из присутствующих, представляемый кланяется всему обществу, а не каждому отдельно;

5) при знакомстве двух людей посредник должен не только подвести их друг к другу и сказать: «Познакомьтесь», — но и назвать представляемых, обращаясь, соответственно, к женщине, старшему по возрасту, чину, положению в обществе. Если знакомятся люди одного возраста и пола, то посредник представляет менее знакомого ему человека более знакомому. Благодарить за представление человека, оказавшего вам эту услугу, не принято, т. к. это может быть воспринято как намек оставить вас наедине с вашим новым собеседником.

# Визитные карточки

Визитные карточки являются важным средством, облегчающим деловое общение.

В деловых отношениях при первой встрече и знакомстве широко используется обмен визитными карточками, являющийся одним из обязательных атрибутов имиджа делового человека. Наличие визитной карточки свидетельствует о серьезности и солидности человека. Визитные карточки используют для заочного представления, выражения благодарности или соболезнования, с ними посылают цветы и подарки.

Основное назначение визитных карточек — представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Визитные карточки помогают избежать недоразумений в общении с человеком, с которым недавно познакомились.

Оформление визитной карточки не должно быть вычурным, экстравагантным, не должно иметь золотых обрезов и т. п. Шрифт может использоваться только черный.

Как правило, визитными карточками обмениваются лично, придерживаясь принципа взаимности. Вручать визитные карточки необходимо обеими руками или только правой. При этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. Визитные карточки вручаются человеку т. о., чтобы он смог сразу прочитать ее, а дающий должен тем временем вслух произнести свои имя и фамилию. Ни в коем случае нельзя мять чужие визитные карточки, делать на них пометки, вертеть в руках на глазах у хозяина. Это может быть воспринято как неуважение к тому, кто вручил вам визитную карточку.

# Функции делового общения

Деловое общение в организации помогает людям удовлетворить свою потребность в коммуникации, обмениваться опытом, познавать что-то новое, оценивать свои деловые качества. Правильно проведенные деловые переговоры позволяют поддерживать свою репутацию, имидж и добиваться успеха в бизнесе.

Также благодаря деловому общению можно эффективно себя презентовать. Кроме того, оно дает людям возможность построить доброжелательные отношения с будущими партнерами, что способствует плодотворному сотрудничеству.

Важной функцией делового общения является обмен информацией. На протяжении всей жизни люди передают друг другу свой опыт и знания. К примеру, когда починенный и его начальник обсуждают рабочие моменты, происходит обмен сведениями, которые помогают в дальнейшем работать эффективнее.

Еще одной функцией делового стиля общения считается возможность оказывать влияние на окружающих людей. Каждый человек старается воздействовать на кого-то, убедить, поддержать, уговорить и так далее. Это тоже очень важно, так как навык влияния на людей позволяет добиться многих успехов в жизни.

# Каковы принципы такого общения?

Для проведения успешных переговоров необходимо создать определенную атмосферу. Для ее достижения важно, чтобы партнеры максимально комфортно чувствовали себя в процессе общения. Поэтому необходимо знать, какие существуют основные принципы делового общения, которых следует придерживаться.

К ним относят:

* Контроль над эмоциями. Это очень важный момент, так как эмоции могут за секунду разрушить даже давно построенные отношения и показать человека с негативной стороны.
* Желание понять оппонента. Когда ведутся деловые переговоры, стороны должны внимательно относиться к мнению друг друга.
* Концентрация внимания. Очень часто при монотонном процессе общения, могут ускользать действительно принципиальные моменты.
* Правдивость беседы. Ведение успешного дела основывается на доверительных отношениях.
* Умение отделить собеседника от предмета общения. Ни в коем случае не следует смешивать личное отношение к собеседнику и рабочие моменты.

Таковы основные принципы делового общения, которые должен учитывать каждый человек, желающий научиться правильно вести переговоры и строить себе хорошую деловую репутацию.

# Список литературы

Основы делового общения [Электронный ресурс]/ Основы делового общения – Режим доступа: https://kartaslov.ru, свободный (дата обращения: 26.03.2023).

Деловое общение: особенности, принципы, типы, этика [Электронный ресурс]/ Всё о речи – Режим доступа: https://vseorechi.ru/, свободный (дата обращения 26.03.2023).