

УДК 005.32

Галюк М. - ст. гр. БМ-31

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Науковий керівник: к.е.н., старший викладач Редьква О.З.

Galyuk M.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

FEATURES OF BUSINESS COMMUNICATION

Supervisor: Ph.D., Senior Lecturer Redkva O.Z.

Ключові слова: ділове спілкування; культура спілкування.

Keywords: business communication; culture of communication.

Ділове спілкування – це процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети.

Як і кожен вид взаємодії між людьми, ділове спілкування має історичний характер створення та проявляється у різних формах на певних етапах людського спілкування. Зараз воно являє собою певний вид спілкування, що реалізується у спільній професійно-предметній діяльності людей.

Ділове спілкування можна поділити на:

- пряме, а саме безпосередній контакт між співрозмовниками;
- непряме тобто коли між учасниками процесу спілкування існує певна просторово-часова відстань.

На нашу думку, до основних особливостей ділового спілкування можна віднести наступні:

- зміст ділового спілкування, який визначається предметом спілкування;
- функціонально-рольовий характер – тобто всі його учасники виступають у офіційному статусі і діють строго у рамках своїх установок;
- регламентованість – а саме чітка підпорядкованість встановленим обмеженням, які встановлюються під впливом національних і культурних традицій та професійно-етичних норм;
- ділове спілкування завжди спрямоване на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками різних організацій.

Ділове спілкування є важливим і обов'язковим елементом ділової зустрічі, наради, переговорів чи публічного виступу. Готового рецепту ведення успішного ділового спілкування не існує, усе залежить від багатьох конкретних обставин, а також вміння і застосування техніки ділового спілкування: вміння говорити, слухати, задавати питання, контролювати свої емоції та, відповідно, сприймати партнера.

Отже, головним завданням ділового спілкування є ефективна співпраця, а також досягнення мети ділової зустрічі чи переговорів. Щоб спілкування було ефективним, воно повинно базуватись на моральних цінностях, моральній культурі, на таких правилах і нормах поведінки, які сприяють розвитку співпраці – це зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов'язань.