

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО
ТРАНСПОРТА ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ
АВИАЦИИ» МГТУ ГА

Кафедра связей с общественностью

Контрольное домашнее задание:
По дисциплине: «Культура
общения»

Подготовил
Студент группы ОП
2-1
О
Пантелеев А.

Приняла
Миловац Ж.В.

Понятие этикета

Этикет – это правила поведения в той или иной социальной группе, профессиональной сфере, внешние формы поведения.



Этикет бывает

Речевой

Столовый

Свадебный

Служебный

Религиозный

Траурный

Телефонный

Деловой

Деловой этикет базируется на следующих принципах:

- Здравый смысл
- Свобода(ограничена здравым смыслом, климатом. Традициями, национ. способностями, полит. режимом)
- Этичность
- Удобство
- Целесообразность
- Удобство
- Консерватизм
- Непринужденность
- Уневрсализм
- Эффективность

Жесты делового общения

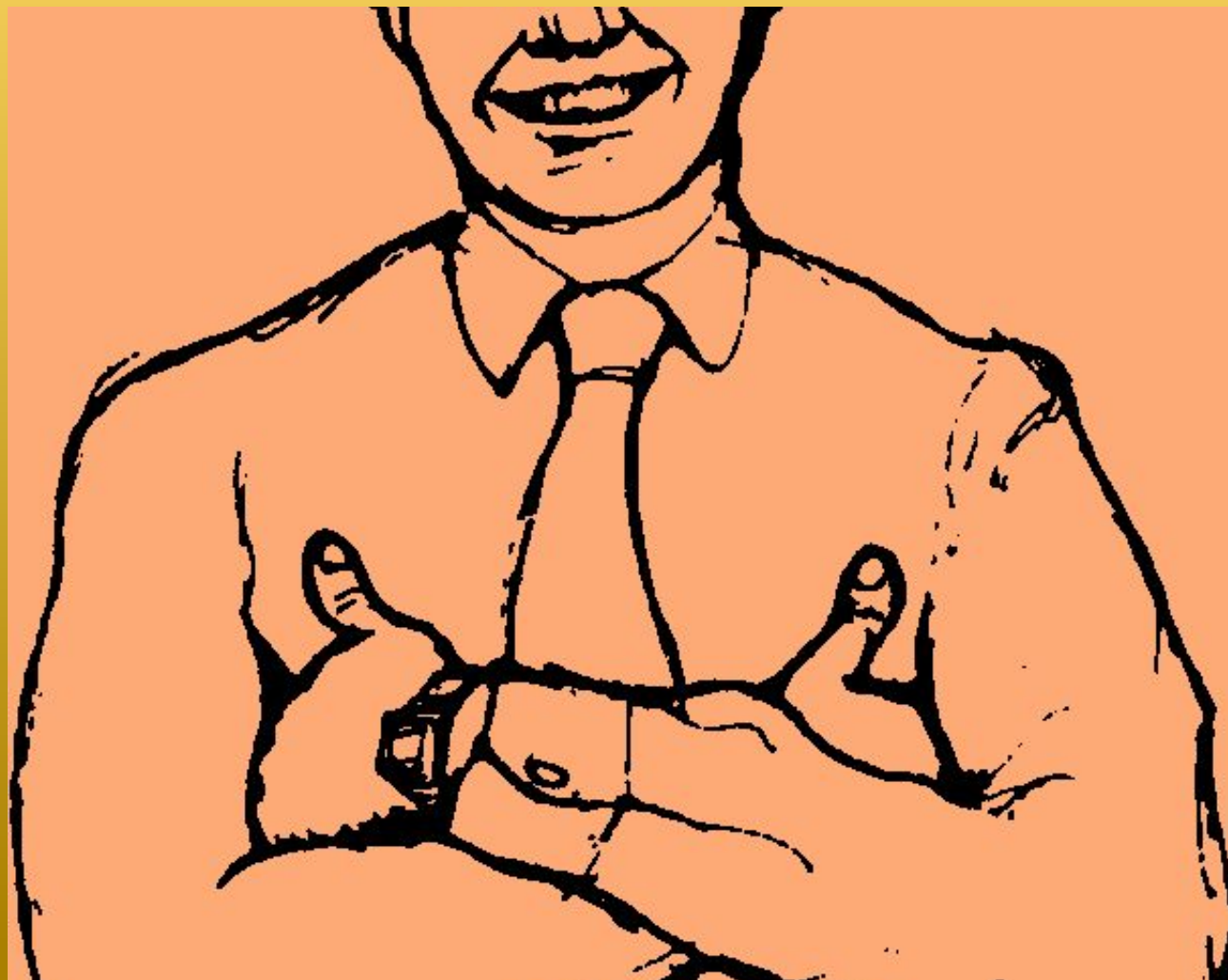
Жест «раскрытые руки»

Данный жест демонстрирует
желание пойти на встречу и
установить контакт



Руки скрещены на груди

Жест, когда руки скрещены на груди, но с вертикально выставленными большими пальцами рук, является достаточно популярным среди деловых людей. Он передает двойной сигнал: первый – о негативном отношении (скрещенные руки), второй – о чувстве превосходства



Жест «расстегивание пиджака»

Жест «расстегивание пиджака» также является знаком открытости. Люди открытые и дружелюбно к нам расположенные часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии



Вид делового человека

Общий вид делового человека должен состоять из вещей, что давно закрепились в сфере бизнеса, можно сказать, что закрепились второй кожей на деловом человеке:

- 1. Пиджак**
- 2. Галстук(Бабочка)**
- 3. Туфли**
- 4. Рубашка**
- 5. Часы**
- 6. Брюки**



Телефонные переговоры

В телефонном общении рекомендуется:

- 1.поднимать трубку до четвертого звонка;**
- 2.представиться, назвать организацию, свое подразделение и вашу должность;**
- 3.спросить: «Чем я могу вам помочь?»;**
- 4.концентрировать внимание на одной беседе;**
- 5.внимательно слушать**



Этикет общения за столом

Общение за столом – тоже искусство, нужно уметь слушать и одновременно участвовать в разговоре.

Следите за тоном! Избегайте поучений и не навязывайте свое мнение собеседникам



ОБЯЗАТЕЛЬН

О

За столом
нельзя вести
себя по
свински,
всегда
следите за
своим
поведением



**Спасибо за
внимание!**