

Деловые КОММУНИКАЦИИ

Маркелова Татьяна Викторовна,

доктор филологических наук, профессор, проректор по учебной работе, Заслуженный работник Высшей школы Российской Федерации

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Восемь функций общения:

- Контактная
- Информационная
- Побудительная
- Координационная
- Перцептивная
- Эмотивная
- Статусная
- Преобразовательная

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия по обмену деятельностью, информацией и опытом.

Кодекс делового общения:

- Принцип кооперативности
- Принцип достаточности информации
- Принцип качества информации
- Принцип целесообразности
- Принцип ясности
- Принцип слушания
- Психологический принцип

Уровни общения:

- Манипулятивный уровень
- Примитивный уровень
- Высший уровень

Стратегии общения:

- Открытое - закрытое общение
- Монологическое – диалогическое
- Ролевое – личностное (общение «по душам»)

Тактика общения

– это совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и слушать

К средствам общения относятся:

- Язык
- Интонация
- Мимика
- Жесты

Умение общаться – это:

- социальный интеллект
- практически-психологический ум
- коммуникативная компетентность
- коммуникабельность

Умение общаться – это:

- социальный интеллект
- практически-психологический ум
- коммуникативная компетентность
- Коммуникабельность

Этапы общения:

- Установление контакта
- Ориентация в ситуации
- Обсуждение вопроса, проблемы
- Принятие решения
- Выход из контакта

Структура общения:

- *Коммуникативная – обмен информацией*
- *Интерактивная – обмен не только знаниями и идеями, но и действиями*
- *Перцептивная – процесс восприятия и взаимопонимания*

Служебное письмо

Инициативное

- Письмо-запрос
- Письмо-предложение
- Письмо-рекламация
- Письмо-приглашение
- Письмо-напоминание
- Письмо-рекомендация
- Гарантийное письмо
- Благодарственное письмо
- Сопроводительное письмо
- Письмо-просьба
- Информационное письмо

Ответное

- Ответ на запрос
- Письмо-извещение
- Письмо-подтверждение
- Письмо-отказ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ САМАРА

Г-ну П. Кутю,
вице-президенту IАМТІ

4403025, Россия, Самара,
АЭРОПОРТ,
Отдел внешних связей
тел/факс (8596)227383

От Козьявкина В.Ф.,
Генерального директора
Международного аэропорта
Самара

Наш номер ____ дата ____
Ваш номер ____ дата ____

Уважаемый господин Кутю,
Благодарю Вас за участие в презентации Мастер- и Бизнес-планов
Международного Аэропорта Самара.
Это событие стало очередным этапом на пути реконструкции
аэропорта. Мы уверены, что при поддержке Администрации области и
заинтересованных лиц мы сможем обеспечить лидерство модернизации
системы аэропортов России путем предоставления
высококачественного обслуживания на коммерческой основе при
соблюдении экологических требований и в соответствии с
международными стандартами.
Надеюсь, что наше дальнейшее сотрудничество будет взаимовыгодным.
С уважением,

В.Ф. Козьявкин

Всего доброго!

.