

НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ТОРГОВЛЯ, СЕРВИС

Г. М. ШЕЛАМОВА

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Допущено
Экспертным советом
по профессиональному образованию
в качестве учебного пособия
для использования в учебном процессе
образовательных учреждений, реализующих
программы начального профессионального
образования и профессиональной подготовки

3-е издание, стереотипное



Москва
Издательский центр «Академия»
2012

УДК 301.151(075.9)
ББК 88.5
Ш42

Серия «Непрерывное профессиональное образование»

Рецензенты:

кандидат педагогических наук, доцент Московского государственного гуманитарного университета им. М.А.Шолохова *И.П.Пастухова*;
ведущий преподаватель по деловому этикету
учебного центра «А.Ф.Конто» *И.В.Сырцева*

Шеламова Г. М.

Ш42 Деловая культура взаимодействия : учеб. пособие / Г. М. Шеламова. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 64 с. — (Торговля, сервис).

ISBN 978-5-7695-9363-5

В учебном пособии рассматриваются вопросы культуры делового общения и психологические аспекты деловых контактов. Приведены сведения о типах конфликтов, способах выхода из них, а также о правилах поведения в конфликтных ситуациях.

Для подготовки и переподготовки специалистов сферы обслуживания и торговли. Может быть использовано учащимися учреждений, реализующих программы начального профессионального образования.

УДК 301.151(075.9)
ББК 88.5

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом
без согласия правообладателя запрещается*

ISBN 978-5-7695-9363-5

© Шеламова Г. М., 2008
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2008
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2008

К читателю

Деятельность работников сферы обслуживания и торговли — это прежде всего общение с людьми. Умение понимать и чутко реагировать на запросы и потребности клиентов к качеству обслуживания, вести вежливое и доброжелательное общение, уметь слушать, владеть своими эмоциями и не допускать конфликтных ситуаций — залог успеха в этой профессиональной деятельности.

Благодаря учебному пособию вы будете **знать**:

- психологические основы делового общения и его значение в профессиональной деятельности работников сферы обслуживания, сферы услуг, управления;
- что такое вербальные (словесные), невербальные (бессловесные) средства общения и какова их роль при установлении контакта с посетителями;
- что такое восприятие, понимание человека в процессе общения, искажение представлений о человеке, каково влияние механизмов восприятия на эффективность общения;
- правила установления деловых контактов и их влияние на эффективность взаимодействия и взаимопонимание;
- правила трактовки невербальных средств общения;
- техники общения, правила слушания и виды слушания;
- что такое словесный (культура речи) и невербальный этикет (рукопожатие, улыбка, взгляд, мимика, позы и жесты);
- что такое конфликты и каковы правила поведения в конфликтных ситуациях.

Благодаря учебному пособию вы будете **уметь**:

- понимать запросы и потребности конкретных групп клиентов, их требования к качеству обслуживания;
- устанавливать контакт и гибко реагировать на возникшую в ходе обслуживания проблему;
- понимать человека и осмысленно ставить себя на его место;
- разрешать конфликтные ситуации;
- квалифицированно взаимодействовать с посетителями, клиентами;
- использовать свой потенциал, познавая свои возможности.

Введение

Учебное пособие адресовано всем, чья деятельность (в будущем или в настоящем) связана с общением; всем, кто по роду своего занятия должен эффективно и грамотно общаться с людьми, кто стремится совершенствовать межличностные отношения. Известный российский психолог Е. А. Климов в зависимости от особенностей предмета труда выделяет пять типов профессий: «человек — знаковая система», «человек — техника», «человек — природа», «человек — художественный образ», «человек — человек».

Рассмотрим особенности профессий типа «человек — человек».

Основной объект профессии	Функции объекта	Назначение профессии	Особенности объекта профессии	Специфические условия труда	Специфические требования к субъекту профессии
Люди, группы, коллективы	Другой человек — потребитель результата труда по профессии (предметов, услуг и т. д.)	Работа с людьми, обслуживание их, оказание услуг по организации их жизни, быта, отдыха, досуга, производство необходимых для них предметов	В профессии проявляется разнообразие вкусов, настроений, взглядов, мотивов поведения различных людей	Напряженность труда, быстрая динамика изменений взаимоотношений между людьми. Требуется постоянная мобилизация и готовность к социальным контактам. Необходимо стремление к пониманию людей, желание помочь им	Эмоциональная устойчивость, уравновешенность. Аккуратность во внешнем облике. Владение технологией общения. Умение управлять своим состоянием и ситуацией. Умение разбираться в людях. Терпение, тактичность, приветливость. Инициативность в установлении контактов. Ответственность перед людьми

К типу профессий «человек—человек» относится деятельность, связанная с управлением, со сферой обслуживания, со сферой услуг. Особенность профессий данного типа заключается в том, что главное содержание труда сводится к взаимодействию между людьми. Для того чтобы взаимодействие было эффективным, необходимо научиться устанавливать и поддерживать контакты с людьми, разбираться в их особенностях.

Психологический аспект профессиональной компетентности служащих, работников сферы обслуживания и сферы услуг включает в себя коммуникативные качества: желание и умение встраиваться в ситуацию общения; позитивный настрой на восприятие говорящего и его речь; умение слушать и говорить; умение вступать в диалог и поддерживать его; владение своими эмоциями.

Для эффективной работы служащему, сотруднику сферы обслуживания и сферы услуг необходимо понимать запросы и потребности конкретных групп клиентов, их требования к качеству. Также необходимо умение устанавливать контакт и гибко реагировать на возникшую проблему в ходе обслуживания.

Выпускники учреждений профессионального образования, обучающиеся по данным специальностям должны обладать навыками общей психологической культуры, которая способствует адаптации специалистов на рынке труда.

Немецкий филолог, философ, языковед Вильгельм Гумбольдт (1767—1835) заметил, что для человека нет ничего более интересного, чем люди. Мы ежедневно общаемся с людьми (дома, на работе, в транспорте, магазине), взаимодействуем с ними и пытаемся сделать выводы о поведении окружающих. Так, например, мы умеем «читать» по внешним проявлениям (мимике, голосу) эмоциональное состояние другого человека. Умение различать настроение других людей, особенности их характера и поведения в общении — все это относится к области житейской психологии. В качестве официальной науки психология оформилась лишь в середине XIX века (1879 г. — немецкий психолог В. Вундт основал в г. Лейпциге первую лабораторию экспериментальной психологии).

Слово «психология» составлено из двух греческих слов: *psyche* (душа) и *logia* (наука, понимание) — и означает «наука о душе». Древняя и молодая, полная тайн и загадок, она приковывает внимание мыслящих людей. В настоящее время психология — это наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности. Психология представляет собой разветвленную систему наук, в которой выделяют относительно самостоятельные подотрасли: возрастная психология, педагогическая, медицинская, социальная, психология управления и др.

В данном учебном пособии рассматривается один из разделов социальной психологии, в котором изучают закономерности общения, межличностного познания и группового поведения. Также в предлагаемом пособии раскрывается значение делового этикета при установлении контактов.

Каждый человек уникален и неповторим. Поэтому, чтобы познать другого человека, необходимо узнать прежде всего себя, научиться управлять собой и ощущать радость общения, адаптироваться в новых условиях, жить в согласии с другими, слышать, слушать и понимать человека.

В процессе взаимодействия и установления контактов человек вступает в **деловые отношения**, которые относятся к типу общественных отношений и рассматриваются как взаимосвязь между партнерами, коллегами, возникающая в процессе совместной деятельности и в коллективе. В деловых отношениях работники должны ориентироваться на партнера, на потребителя, что в свою очередь повышает интерес к профессиональной деятельности. В практике деловых отношений очень важно умение видеть себя со стороны, нацелить себя на терпеливую и сложную работу над собой, глубже понять себя и других, реализовать свой творческий потенциал и, следовательно, стать конкурентоспособным специалистом. Деловые отношения неразрывно связаны с общением.

Общение — это сложный процесс установления и развития контактов между людьми. Главным в общении является не заучивание правил, а владение культурой взаимоотношений, культурой речи, чтобы кратко и точно, выразительно и доходчиво передать собеседнику свою мысль. В общении раскрываются такие ценности, как чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание.

Там, где деловые отношения основаны на взаимопомощи, взаимоуважении и внимании к партнеру и коллегам, успех гарантирован.

В учебном пособии материал систематизирован и структурирован в удобной для его усвоения форме в соответствии с учебной программой. После каждого параграфа приводятся вопросы и задания для самопроверки знаний, способствующие подготовке читателей к профессиональной деятельности. Предлагаемые тесты помогут им определить свои потенциальные возможности, узнать слабые стороны, что окажет неоценимую помощь в самосовершенствовании, самокоррекции и раскрытии своих возможностей.

1

Психологические основы делового общения

Французский писатель Антуан де Сент-Экзюпери (1900—1944) назвал общение «единственной роскошью», которая есть у человека. Можно ли представить нашу жизнь вне общения? Конечно нет! Ведь по существу без него невозможно функционирование человеческого общества.

К какому бы типу профессий не относилась деятельность человека, без общения она не осуществима. Естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, которая ведет к установлению межличностных отношений. Человек становится человеком только в общении.

Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. Народная мудрость гласит: «Потолкуешь с одним — возликуешь, потолкуешь с другим — затоскуешь». К людям, непринужденно вступающим в контакт и умеющим располагать к себе собеседника, мы относимся с симпатией, а с людьми закрытыми, необщительными («буками») стараемся контактировать как можно реже.

В данном разделе мы рассмотрим основы психологии общения.

Всегда надо помнить о том, что успешность общения достигается не только знаниями, приемами и техникой. Искреннее, доброжелательное отношение к человеку, знания и умения в области делового этикета составляют основу конструктивного общения.

1.1

Характеристика общения

Статистики некоторых стран подсчитали, что до 70 % времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения; усваиваем нравственные принципы, правила этикета и традиции.

Процессу общения отводится центральное место в работе специалистов, занятых в сфере обслуживания, а также всех тех специалистов, чья деятельность характеризуется типом «человек—человек» (парикмахер, маникюрша, педикюрша, слесарь по обслуживанию населения, а также служащие — бухгалтер, агент, массажист, контролер сберегательного банка, горничная, сек-

ретарь; специалисты, работающие в сфере общественного питания, торговли — официант, бармен, продавец, контролер-кассир и т. п.).

Всегда ли общение протекает гладко и успешно?

Нередко мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Каждый раз после недопонимания, разговора на повышенных тонах, очередного конфликта у нас портится настроение, мы не можем разобраться, почему так произошло. Нет такого человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения.

Если в частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует, то на службе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам мало симпатичны. И в этой ситуации очень важно научиться вступать в контакт: от этого умения зависит успех профессиональной деятельности.

Многочисленные исследования психологов доказали, что между качеством общения и эффективностью любой деятельности существует прямая и сильная связь. Особенно данное утверждение характерно для людей, работающих в сфере профессий типа «человек—человек».

Работать с людьми очень непросто. Среди посетителей магазинов, ресторанов, парикмахерских, сберегательного банка и т. п. встречаются люди самых разных характеров: разговорчивые и молчаливые, придирчивые и неуверенные, подозрительные и доверчивые. И с каждым из них необходимо установить контакт, выработать приемлемую модель общения.

Для успешной деятельности людям, занятым в сфере обслуживания, общественного питания и торговли, а также служащим, важно обладать такими личностными качествами, как: потребность в общении с людьми; устойчивое хорошее настроение; способность чувствовать настроение других людей, понимать их и осмысленно ставить себя на место другого человека; умение находить общий язык с разными людьми; умение быстро разбираться во взаимоотношениях людей, разрешать конфликтные ситуации. Руководитель автомобильной компании «Крайслер» Ли Якокка полагает, что умение контактировать с людьми — это самое главное качество бизнесмена.

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь. Поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа.

В литературе встречается немало различных определений общения. Мы будем использовать наиболее обобщенное.

Общение — это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, при котором происходит процесс обмена информацией, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

В процессе общения формируются, развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.