

УДК 331.538

DOI: 10.26140/anie-2021-1003-0053



©2021 Контент доступен по лицензии CC BY-NC 4.0.
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ - ВАЖНЫЙ ФАКТОР В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА ПРЕДПРИЯТИЯ

© Автор(ы) 2021

SPIN: 1523-1920

AuthorID:740395

ORCID: 0000-0002-0030-9775

ЛЕХТЯНСКАЯ *Лариса Владимировна*, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», научный сотрудник отдела учебно-воспитательной и научной работы»

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, филиал в г. Находка (692900, Россия, Находка, улица Озёрная, 2, e-mail: lirika20042004@mail.ru)

SPIN: 6953-8308

AuthorID: 252217

ORCID: 0000-0002-2754-4281

КУЛИКОВА *Виктория Викторовна*, кандидат географических наук, доцент, доцент кафедры «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», научный сотрудник отдела учебно-воспитательной и научной работы

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, филиал в г. Находка (692900, Россия, Находка, улица Озёрная, 2, e-mail: vikkidis@mail.ru)

Аннотация. Существует два вида общения: деловое и развлекательное. Развлекательное общение носит непринуждённый характер, направлено на общение людей в процессе отдыха и развлекательных мероприятий. Деловое общение является особой формой коммуникации людей в трудовой деятельности. Этот вид общения способствует возникновению здоровой психологической атмосферы на предприятии, формирует партнёрские отношения во время выполнения трудовых обязанностей между сотрудниками организации и директором, внутри коллектива во время взаимодействия сотрудников организации. Общение является важным условием для делового сотрудничества. Правильное, бесконфликтное поведение у сотрудника - залог успешности, является контактоустанавливающим, помогает добиться результативности во время проведения переговоров, достигнуть взаимопонимания между участниками переговоров и коллег по работе. Для правильного построения деловой коммуникации необходимо знать основные нормы и правила построения беседы, переговоров, уметь аргументировано вести диалог. Для этого нужно понимать и ориентироваться в конкретный момент времени, в конкретной обстановке – ситуации, в которой находится человек. Владеть основными правилами делового общения – важная составляющая профессиональной деятельности каждого сотрудника организации, для достижения профессионального роста и комфортного климата в коллективе. Выявлена роль делового общения в структуре профессиональной деятельности. Представлена структура делового общения, его стили и особенности. Также в статье изложены требования к деловому общению, как залог успеха профессиональной деятельности. Предлагаются пути формирования навыков делового общения будущих специалистов.

Ключевые слова: общение, деловое общение, профессионализм, коммуникация, карьерный рост, деятельность организации, межличностное взаимодействие, профессиональная деятельность, климат в коллективе, управленческое деловое общение.

EFFICIENCY OF BUSINESS COMMUNICATION IS AN IMPORTANT FACTOR IN THE ACTIVITIES OF AN ENTERPRISE EMPLOYEE

© Author (s) 2021

LEKHTYANSKAYA *Larisa Vladimirovna*, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of State and Socio-Economic Disciplines, Researcher of the Department of Educational and Educational and Scientific Work

Vladivostok State University of Economics and Service, branch in Nakhodka (692900, Russia, Nakhodka, Ozernaya street, 2, e-mail: lirika20042004@mail.ru)

KULIKOVA *Victoria Viktorovna*, Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of State and Socio-Economic Disciplines, Researcher of the Department of Educational, Educational and Scientific Work

Vladivostok State University of Economics and Service, branch in Nakhodka (692900, Russia, Nakhodka, Ozernaya street, 2, e-mail: vikkidis@mail.ru)

Abstract. There are two types of communication: business and entertainment. Entertaining communication is of a relaxed nature, aimed at communication of people in the process of recreation and entertainment. Business communication is a special form of communication between people in work. This type of communication contributes to the emergence of a healthy psychological atmosphere at the enterprise, forms partner relations during the performance of work duties between the employees of the organization and the director, within the team during the interaction of the employees of the organization. Communication is an important prerequisite for business cooperation. Correct, conflict-free behavior of an employee is the key to success, is contact-establishing, helps to achieve efficiency during negotiations, to achieve mutual understanding between negotiators and work colleagues. For the correct construction of business communication, it is necessary to know the basic norms and rules for constructing a conversation, negotiations, to be able to conduct a dialogue with reason. To do this, you need to understand and navigate at a specific moment in time, in a specific situation - the situation in which a person is. Owning the basic rules of business communication is an important component of the professional activity of each employee of the organization, in order to achieve professional growth and a comfortable climate in the team. The role of business communication in the structure of professional activity is revealed. The structure of business communication, its styles and features are presented. Also, the article sets out the requirements for business communication, as the key to the success of professional activities. The ways of developing business communication skills of future specialists are proposed.

Keywords: communication, business communication, professionalism, communication, career growth, organization activities, interpersonal interaction, professional activity, team climate, managerial business communication.

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.

Человеческое общение – один из основных элементов в жизни человека и общества. Общение вызывает интерес для многих наук: психологии, философии, этики, социологии, лингвистики.

Как форма человеческой коммуникации и взаимодействия, общение изучается этикой. Принятие решений в профессиональной деятельности, семейной жизни происходит с помощью взаимодействия в процессе коммуникации, формируются правильные представления об устройстве мира, социума. Базовым является общение для такой сферы человеческого общества, как педагогика. Воспитание детей невозможно без общения, в процессе которого формируются знания, умения и навыки в разных областях знаний.

Общение с каждым годом, как феномен, вызывает интерес у людей разных возрастных категорий, образованности, профессиональной принадлежности. Во всех ВУЗах на первом курсе ведётся курс «Русский язык и культура речи», а для профессий, таких как «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление» на втором и третьем курсе ведутся языковедческие дисциплины, такие как, «Речевая коммуникация», «Русский язык в профессиональной сфере», «Деловое общение». Это ещё раз подчёркивает важность культуры языковой и культуры делового общения.

Умение правильно использовать лексический запас слов в профессиональной сфере открывает большие возможности человеку, заинтересованному в профессиональном росте и в повышении вознаграждения за труд, независимо от сферы профессиональной деятельности. Профессиональное мастерство по установлению деловых контактов, способность быстро убедить своего собеседника в правильности своего мнения - мастерство, которому нужно учиться, а не пытаться использовать запас лексики из знаний профессионального воздействия.

Умение вести деловое общение является определяющим фактором не только отдельного сотрудника организации, но и предприятия. Приобретение рынков сбыта, выгодные сделки возможны благодаря качеству деловой речи у сотрудников предприятия. Нельзя пренебрегать правилами делового этикета, так как для человека это может повлечь потерю вакантного места, возникновение проблемы с трудоустройством.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых основывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы.

По мнению В. А. Кан-Калика, значимой категорией является общение в педагогической деятельности. Это утверждение актуально для других профессий, где условием осуществления деятельности является взаимодействие между людьми: менеджеров, журналистов, переводчиков, род деятельности которых направлен на деловое общение [1]. Во время взаимодействия между сотрудниками организации происходит распределение ролей участников коммуникации – начальника и подчинённого, участников бизнеса с клиентами, продавцов и покупателей в соответствии с их должностными обязанностями. Вошли не так давно новые профессии, основным видом деятельности которых является деловое общение: референт, менеджер персонала, специалисты по рекламе, по связям с общественностью. Деловое общение, как форма коммуникации, привлекает всё больше исследователей. Выдающийся исследователь Б.Г. Ананьев предметом психологического исследования рассмотрел деловое общение. Он назвал общение основным, наравне с трудом и познанием, видом деятельности человека. Три ведущих вида деятельности выделены С. Л. Выготским в психологии в 1930-е г. г. Он обозначил конкретную форму общения - игру. Б.

Г. Ананьев представление о третьем виде деятельности расширил и обозначил, как общение людей. Особенно активно в советской науке 1970–80-х г. г. исследовались эстетический и художественный аспекты общения. В этот период общение играет особую роль. Существует немало понятий, значение которых в обыденной речи и в научном употреблении не вполне совпадает; иногда термин употребляется в разных значениях. Это относится и к понятию «общение». В обыденном, повседневном употреблении оно имеет широкий смысл, обозначая все формы непосредственных контактов между людьми; по определению толкового словаря: «Общение — взаимные отношения, деловая, дружеская связь» [2]. В настоящее время деловое общение исследуют В. И. Андреев. В учебном курсе «Педагогика» он пишет о том, что в 21 веке приоритеты в педагогике будут меняться, но, чтобы выйти из кризиса, необходимо в процессе обучения в школе и в ВУЗе уделять внимание развитию культуры, интеллигентности, удовлетворению полноценного человеческого общения, через создание доброжелательного психологического климата в коллективе [3]. В учебном издании Г. В. Бороздина раскрывает вопросы психологии и этики делового общения. Деловое и неформальное общение автор рассматривает в тесной взаимосвязи [4]. В книге Ю. М. Жукова «Коммуникативный тренинг» обсуждаются преимущества и недостатки ведущих технологий тренинга, компетентной и экспериментальной. Рассматриваются автором пути их интеграции в единой концепции; обосновывается тезис о решающем значении сбалансированности активности участников коммуникативного тренинга, в обеспечении его успешности; рассматриваются различные функции обратной связи и ее роль в формировании ряда тренинговых эффектов. Особое внимание уделено технологиям управления собственным коммуникативным поведением [5]. А. Ю. Панасюк в книге рассматривает вопросы психориторики в практике убеждения людей [6].

Авторы по-разному определяют смысл делового общения. Во - первых, деловое общение определяется, как средство психологического обеспечения деятельности. Во - вторых, отношение к возникающим сложным ситуациям взаимодействия, взаимоотношения равных по коммуникативной активности собеседников. В - третьих, общение, которое служит способом организации производственной, коммерческой, научной деятельности [7-9]. Кузнецов, И. Н. в учебном пособии «Деловое общение» рассматривает теоретические и прикладные вопросы делового общения. Анализирует психологические, этические, риторические правила делового общения. Рассматривает проблемы международного общения. Предлагает рекомендации и советы, которые позволят эффективно решать коммуникативные вопросы [10]. Т. Н. Астафурова рассматривает деловое общение, как межличностный аспект профессиональной коммуникации [11]. А. А. Леонтьевым в 1970-х годах была разработана теоретическая концепция общения и определена, как теория речевой деятельности [12]. Виговская М.Е., Лисевич А.В. в учебном пособии «Психология делового общения» рассматривают деловую беседу, как основную форму делового общения. Рассматривают вопросы собеседников и их психологическую сущность [13].

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи (постановка задания).

При исследовании были использованы методы теоретического блока: проведён анализ работ исследователей в области данной темы, учебной и методической литературы. Эмпирические методы: констатация, опрос работающего населения, наблюдение.

Продемонстрировать необходимость изучения и использования делового общения для успешной профессиональной деятельности. Описать методы и

приёмы делового общения. Выделить главные преимущества реализации обучения деловому общению в образовательном процессе. Вне взаимодействия субъектов находится цель делового общения. Достижение цели определяется с учетом потребностей всех взаимодействующих субъектов общения. Продуктивное и эффективное сотрудничество – это задача коммуницирующих. Наука «деловое общение» имеет свой метод анализа деловых ситуаций. Так же метод деловых игр. С помощью перечисленных методов конкретизируются категории науки «деловое общение». Происходит отработка приёмов, техник, действий, которые будут использованы в процессе делового общения коммуникантами. Социальная функция служит основой для формирования и определения методологического базиса делового общения.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.

Деловая активность в профессиональной деятельности невозможна без делового общения сотрудников организации, взаимодействия с партнёрами по виду деятельности, потребителями товаров и услуг, взаимодействия с различными организациями, которые обеспечивают сырьём, предоставляют транспортные услуги, коммерческие услуги. Результативность действий во многом зависит от умения строить деловые отношения с помощью коммуникации, с учётом ситуации, спецификой деловых партнёров, точным подбором стратегии делового общения, а так же предварительной подготовкой к предстоящему общению. Деловое общение своей целью ставит решение тактических и стратегических задач. И, как конечный результат - длительные партнёрские, деловые контакты. Рассмотрим, от чего зависит эффективность делового общения. В большей степени от точной оценки ситуации, деловых партнёров, психологических особенностей участников переговоров. Эффективность общения включает использование способов воздействия, таких как доказывание, убеждение, уговаривание, внушение, заражение, самопродвижение, подражание, игнорирование, принуждение. Важным является подготовка к переговорам сотрудника, который будет осуществлять деловую коммуникацию с целью достижения поставленной цели. Требования, предъявляемые к специалисту организации, от которого зависит результат переговоров: культура общения, умение ориентироваться в ситуации, отработка эффективных приёмов общения, серьёзная подготовка к встрече. Вступать в коммуникацию необходимо точно зная и владея основами делового общения. К ним относятся: вежливость - уважительное отношение к собеседнику; тактичность - чувство меры во время переговоров; скромность - характеризуется сдержанностью в самооценке; корректность - нейтральность в суждениях, официальность; точность - пунктуальность, выполнение обязательств. На момент исследования были опрошены сотрудники банковской системы. Для всех опрошенных является важным - умение общаться. Большая часть опрошенных ответили, что деловое общение составляет основу взаимоотношений в профессиональной деятельности. Это база для профессионального роста и умения общаться с сотрудниками организации. 30 % опрошенных сказали, что прошли бы обучающие деловому общению курсы. 10% опрошенных ответили положительно на вопрос о владении приёмами эффективного общения. 40% опрошенных о приёмах и способах воздействия для эффективного воздействия не знают, но очень хотели бы узнать. Все респонденты проявили большой интерес к предложенной теме. Форм делового общения, которые используют сотрудники организаций, в зависимости от ситуации общения достаточно много. Это чаще всего используе-

мая форма - деловая беседа, так же часто используются коммерческие переговоры, на предприятиях используется форму деловое совещание, телефонный разговор, деловые встречи, собрания.

ОБСУЖДЕНИЕ

Современному специалисту необходимы знания в области деловых коммуникаций для умения разбираться в партнёрах по коммуникации, устанавливать с ними контакты, вести деловые беседы, переговоры, владеть основами публичной речи. В социально-психологическом плане общение - это одновременно и обмен действиями, поступками, мыслями, чувствами, переживаниями, это и обращение индивида к самому себе, к собственной душе, совести, мечтам. Это процесс воспитания и самовоспитания, форма творчества, помогающая выявлять и развивать лучшие стороны личности [14]. Существует понятие управленческого делового общения. Оно является формой общения руководителя с подчиненными в ходе профессионального взаимодействия. Является необходимым условием для ведения профессиональной деятельности в организации, способствует точному и качественному выполнению служебных полномочий. К основным формам управленческого общения относятся субординация, служебно - товарищеская, дружеская форма. От точного и правильно сформулированного задания, которое даёт руководитель подчинённым, будет зависеть точность, своевременность его выполнения.

ВЫВОДЫ

Деловое общение способствует обеспечению функционирования организации. В процессе общения сотрудники организации планируют и организуют совместные действия для достижения общего результата. От общения зависит эффективность деятельности и функционирования организации. Чтобы коллектив работал согласованно и организованно необходимо управленческое деловое общение. В результате совместной деятельности и общения коллектив организации вступает во взаимодействие. В процессе делового общения происходит развитие личности, овладение профессиональным мастерством у сотрудников, рождаются рациональные идеи, происходит познание себя. Человек осознает себя, своё место в системе деловых, межличностных связей организации. На основе мнения коллектива происходит изменение поведения, целевых установок сотрудника, а так же изменяются действия, появляется активность в профессиональной деятельности. Взаимодействие с точки зрения управленческого общения позволяет узнать причины отклонений от намеченных целей в процессе функционирования организации, внести корректирующие действия, выявить причины возникших трудностей во время реализации поставленной задачи. Роль делового общения важна в деятельности организации. Деловое общение расширяет контакты предприятия с поставщиками и потребителями услуг. Важной особенностью общения выступают подчинённость правилам и ограничениям, установленным на предприятии. Формирование норм и правил общения зависит от общепринятых норм в социуме, требований по соблюдению этикета. Каждый сотрудник, вступающий в деловую коммуникацию, чётко определяет задачу общения. Успех взаимодействия во многом будет определяться выбранной стратегией и тактикой общения. Эффективность взаимодействия – важная задача, стоящая перед сотрудником в процессе делового общения. Для этого необходимо развивать и воспитывать в себе такие качества как, обязательность, организованность, пунктуальность, внимательное отношение к деловой лексике, которую использует участвующий в коммуникации. Деловое общение используется во всех сферах деятельности человека: политика, управление, образование. Для повышения эффективности деятельности организации, её управляемости и мобильности,

слаженной работы персонала необходимо правильно использовать деловое общение.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении: Кн. для учителя. — М.: Просвещение, 1987. — 190 с.
2. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. 2-е изд. СПб., 2001. С. 189
3. Педагогика: Учебный курс для творческого развития/ В.И.Андреев.- 3-е изд.- Казань. Центр инновационных технологий, 2012.- 608 с.
4. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 463 с.
5. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. — Москва : Гардарики, 2004. — 223 с.
6. Панасюк А. Ю. Как победить в споре, или искусство убеждать.- Москва.: Олимп: ООО «Издательство АСТ-ЛТД», 1998. — 304
7. Ваганова О.И., Лапинова А.В. Психодиагностика профессионального общения // Балканское научное обозрение. 2020. Т. 4. № 2 (8). С. 46-48.
8. Раздорская О.В., Цыбина Ю.Ю. Метафора в медицинском профессиональном общении // Балтийский гуманитарный журнал. 2019. Т. 8. № 3 (28). С. 341-344.
9. Буянова Г.В. Язык научного общения в России: к истории вопроса // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2018. Т. 7. № 1 (22). С. 43-46.
10. Кузнецов, И. Н. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - Москва: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/411372> (дата обращения: 23.03.2021)
11. Лингвистические аспекты межкультурной деловой коммуникации. — Волгоград: Изд-во ВолГУ, 1997. — 107 с.;
12. Леонтьев А. А. «Психология общения» - М: «Академия», 2005г. — 368 с.
13. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102278.html> (дата обращения: 23.03.2021).
14. Рева В.Е. Деловое общение / учебное пособие на электронном носителе, Пенза, ПГУ. 2003

Статья поступила в редакцию 25.03.2021

Статья принята к публикации 27.08.2021