

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра туризму

ТЕМА ЛЕКЦІЇ № 4:
“Техніка ділового спілкування”
з дисципліни “Діловий етикет в туризмі”
для студентів V курсу факультету здоров’я людини і туризму спеціальності
«Туризм»

Автор лекції:
викладач кафедри туризму
Феленчак Ю.Б.

“Затверджено”
на засіданні кафедри туризму
протокол № ____ від “ ____ ” 2018 р.

Зав. кафедри _____ проф. Волошин І.М.

Львів – 2018

План

1. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів
2. Етикет ділових переговорів
3. Етикет ділового спілкування по телефону.
4. Епістолярний етикет

Використана література:

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. - 271 с.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб.– Київ: Кондор, 2008 – 356 с.
3. Слинкин М.М. Этика делового общения <http://www.economics.com.ua/lib/detail.php?cat=1&rub=6&id=516>
4. Солоницына А.А. Профессиональная этика и этикет. Учебник / А.А. Солоницына.- Владивосток. - Изд-во Дальневост. ун-та, 2005.- 200 с.
5. Чмут Т.К. Чайка Г.Л. та ін. Етика ділового спілкування: Курс лекцій. 2-те вид.- К.: МАУП, 2003.- 208 с.

1. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів

У діловому спілкуванні велике значення має дотримання правил ділового протоколу. Він регламентує порядок зустрічей і проведів, проведення бесід, переговорів, організацію і проведення прийомів і так далі.

Ділові бесіди припускають обмін поглядами, точками зору, думками. Мета бесіди - обмін інформацією.

Успішне проведення бесіди є цінною позитивною якістю в очах оточуючих. Ретельне дослідження ринку дає можливість отримати по можливості повну інформацію про майбутніх партнерів по переговорах.

Формально бесіду можна розділити на декілька етапів:

- початок бесіди;
- передача інформації;
- аргументація;
- вислуховування аргументів співбесідника;
- ухвалення або спростування цих аргументів;
- ухвалення рішень.

У діловій бесіді не прийнято некоректно, нешанобливо відноситися до співбесідника. Навпаки, потрібно проявляти увагу, щирий інтерес, шанобливе відношення до нього.

Етап виходу з бесіди, так само як і початковий етап, не повинен бути дуже тривалим. Він повинен сприяти збереженню ділового настрою учасників і в коректній формі вказувати на те, що всі можливі результати бесіди досягнуті і ліміт часу вичерпаний. Корисно подякувати за пораду, відповідь, непередбачену затримку часу. Навіть, якщо незадоволені результатом бесіди, не показують цього і ввічливо прощаються.

Для встановлення контактів, заключення взаємовигідних контрактів з партнерами запрошують представників фірм, у тому числі і іноземних.

Відповідно до протоколу визначають рівень делегації, форму її прийому.

Приймаюча сторона розробляє програми перебування делегації: загальну або зовнішню (для гостей), докладну або внутрішню (для себе і зацікавлених осіб) і спеціальну (для дружин гостей).

При зустрічі гостей ранги і посади розділів приймаючих делегацій, що приїжджають повинні відповідати один одному.

Відповідно до ділового протоколу почесний гість наносить господареві візит ввічливості. Мета візиту - уточнення програми перебування делегації, можливо, коректування її.

2. Етикет ділових переговорів

Переговори - важлива частина ділового спілкування. Це взаємне спілкування з метою досягнення сумісного взаємовигідного рішення. Ділові переговори вимагають ретельної підготовки, врахування різних об'єктивних і психологічних аспектів.

Підготовка до переговорів включає:

1. аналіз проблеми
2. планування переговорів:
3. передпереговори (перші контакти з партнером).

Ділові переговори потрібні для обговорення загальної проблеми з партнером і ухвалення взаємовигідного рішення. Існує 4 стилі ведення переговорів: жорсткий, м'який, торговий націлений на співпрацю.

**The 10 Basics of Business Etiquette (source: <https://smallbusiness.chron.com/10-basics-business-etiquette-2925.html>)
by Nicole LaMarco; Updated June 28, 2018**



Related Articles

- [1 Importance of Business Etiquette](#)
- [2 Why is Business Etiquette Important?](#)
- [3 Ten Business Etiquette Tips](#)
- [4 Define Business Etiquette](#)

The basis of business etiquette is about building strong relationships in your field by fostering better communication. This can only happen when those you work with feel secure and comfortable. Although basic business etiquette may vary from country to country, some principles stand the test of time and geography.

Arrive on Time

In the business world, it is best to observe the old rule, “Five minutes early is late.” Allow yourself enough time to arrive promptly, take off your coat, and settle in a bit. Arriving at a meeting exactly at the appointed time can make you feel rushed, and you will look it. Time is a commodity; by being punctual, you show you respect others.

Dress Appropriately

While appropriate dress certainly varies from field to field and climate to climate, some things remain the same. Clean, pressed clothing without any loose threads or tags and relatively polished, closed-toe shoes are a must. Look at the people around you for ideas on what sort of clothing is standard. The adage, “Dress for the job you want, not the job you have,” is a good rule to follow. When in doubt, ask human resources personnel when you get the job or discreetly ask someone you work with.

Speak Kindly

Taking care to greet your co-workers and remembering to say “please” and “thank you” make a tremendous difference in the way they perceive you. Your good manners show that you acknowledge those around you and are considerate of their presence. Avoid discussing political or religious matters. Keep the conversation focused on noncontroversial topics, so your co-workers find you easy to talk to. That sort of diplomacy is the basic idea of business etiquette.

Avoid Gossip or Eavesdropping

Gossip and eavesdropping are childish behaviors that have no place in the workplace. If you hear a rumor about someone in the workplace, do not pass it on. People don’t always know or remember who starts a rumor, but they always

remember who spreads it. If you walk into an area, and it seems your co-workers don't know you are there, make sure to greet them politely to remove any chance that you accidentally eavesdrop on their conversation.

Show Interest

Showing interest goes beyond business etiquette into general politeness, but it bears repeating: When speaking with someone, show you are truly engaged. Do not play on your phone or computer, and if you have to answer a communication say, "Excuse me one moment; I'm so sorry." Maintain friendly eye contact. Listen. People will remember how you make them feel, and nobody wants to feel as if they are ignored.

Watch Your Body Language

In the Western world, a handshake is still the typical greeting. Say hello with a firm but quick handshake. This handshake is the extent of how much you should ever touch a co-worker – when in doubt, just don't touch. Hugs or other types of affection that you share with friends and family are out of place in the workplace.

Introduce Yourself and Others

Sometimes you can tell people do not remember your name or position. Introduce or reintroduce yourself quickly if that seems to be the case. If you are with a co-worker who is new, take the time to introduce him to others. It helps to have a friendly person make you feel comfortable in the office.

Don't Interrupt

When you have a great idea or suddenly remember something important, it can be tempting to blurt it out. Do not do this. Interrupting the person who is speaking sends the message that what she is saying isn't as important as what you have to say. Demonstrating you are an attentive listener is the backbone of diplomacy.

Mind Your Mouth

Using vulgar language is a surefire way to become unpopular in your workplace. Vulgar language includes swear words and judgmental language. Business etiquette requires being constantly mindful that you are in a diverse environment with people you do not know on a personal level. Speak as though someone from human resources is always listening.

Consume Correctly

If you attend an after-hours work event, do not drink too much alcohol. When at work, take care not to bring particularly malodorous foods that everyone in the office can't help but smell. Don't make noises during or after you eat; no one wants to hear that.

At the heart of these 10 basics of business etiquette is diplomacy. Taking care to treat everyone as the valuable people they are says a lot about who you are as a person. That is the kind of care people notice and want to be around. Embrace the basics of business etiquette to become a lasting employee or to advance through the corporate ranks.

3. ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Телефонна розмова - один з видів ділового спілкування. Це найшвидший спосіб зв'язку в сучасному житті. Він дозволяє вирішити багато проблем, встановити контакти.

Культура телефонної розмови вважається особливою культурою спілкування. Завдяки телефону у багато разів підвищується оперативність вирішення безлічі питань і проблем, відпадає необхідність посилати листи, телеграми або здійснювати поїздки в інше місто, установу для конкретизації питання і ін.

По телефону можна зробити багато що: провести переговори, віддати розпорядження, викласти прохання, домовитися про укладення договору і так далі. Але не прийнято поздоровляти по телефону офіційних осіб або малознайомих людей. Не можна передавати по телефону співчуття з приводу сумної події. Це роблять особисто або у письмовій формі.

Телефонну розмову забезпечує безперервний двосторонній обмін інформацією незалежно від відстані. Для того, щоб він пройшов по-діловому, до нього ретельно готуються.

Слід виділити головне, грамотно і лаконічно висловлювати свої думки. Інакше втрачається 20 - 30 % робочого часу. Розмова по телефону повинна бути короткою, ввічливою і по суті.

Довідки дають діловито і вичерпно, не переривають розмови, поки не переконаються, що особа, яка питає все зрозуміла.

Основою успішного ведення ділової телефонної розмови є: компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, прагнення оперативно і ефективно вирішити проблему або надати допомогу в її вирішенні.

Ділова телефонна розмова повинна вестися в спокійному ввічливому тоні і викликати позитивні емоції, оскільки вони тонізують діяльність головного мозку, сприяють чіткому раціональному мисленню.

(source: <https://www.advancedetiquette.com/2012/01/8-telephone-etiquette-tips/>)

Whether at work, at home, or on your mobile phone, here are 8 solid telephone etiquette tips everyone should be displaying at all times.

1. Always identify yourself at the beginning of all calls.

A) When in the office, always answer a telephone by saying: “Hello/Good Morning, Accounting Department, Syndi Seid speaking.”

B) From a cell phone, either simply say Hello, or state your name, Hello, Syndi Seid here. Do not answer by using words such as “yeah” or “yes.”

C) When placing a call, always state your name along with the name of the person you are calling. Example: “Hello, my name is John Doe from XYZ Corporation. May I please speak with Ms. Jane Smith?”

2. Be sensitive to the tone of your voice. Do not sound overly anxious, aggressive or pushy. It is important your tone conveys authority and confidence. Do not lean back in your chair when speaking on the telephone.

Tip: Sit up in your chair or stand during the conversation. When at home, use a personal tape recorder to privately record your own conversations. You will then hear how your sound to others.

3. Think through exactly what you plan to say and discuss BEFORE you place a call.

Tip: Jot down the items you want to discuss and questions you want answered. In other words, anticipate and expect you will be placed into a voicemail system; plan your message to be as direct and specific as possible, asking the person to respond to specific alternatives or questions. Do not say, “Hello, it’s Syndi, call me back.” At least state the subject about which you want the person to call you back about.

4. Do not allow interruptions to occur during conversations. Do not carry on side conversations with other people around you. The person on the telephone takes precedence over someone who happens to walk in your office or passes by while you are on the phone.

Tip: If you must interrupt the conversation, say to the person, “Please excuse me for a moment I’ll be right back.” And when you return, say, “Thank you for holding.”

5. Especially when leaving messages, speak clearly and slowly. Do not use broken phrases, slang or idioms. Always, always leave your return telephone number as part of your message, including the area code . . . and S-L-O-W-L-Y, including REPEATING your telephone number at the end of your message.

Tip: Practice leaving your number, by saying it aloud to yourself as slow as you have heard an informational operator say it.

6. Build the habit of always turning off your cell phone ringer when entering a meeting, restaurant, theater, training class, or other place where the purpose of your visit would be interrupted or others would be disturbed by hearing your cell phone ring.

Tip: If you are expecting an important call, inform the caller you will be in a meeting during certain times and state you will monitor your message indicator for when it illuminates you will excuse yourself to leave the meeting and return the call.

7. Always speak into the telephone receiver with an even and low tone of voice. Especially when speaking on a cell phone out in public, be sure to monitor how loud you may be.

Tip: Move the phone ear piece just slightly away from your ear and listen to yourself speaking. Discover whether you are speaking too loudly or too quietly for the other person to hear you.

8. Do not allow yourself to be distracted by other activities while speaking on the telephone, such as rustling papers, chewing and eating, working on the computer, or speaking with someone else. Most importantly, do not use a hand held cell phone while driving. Get a headset or speaker phone for the car.

Tip: Always treat every caller with the utmost courtesy and respect by giving him/her your undivided attention.

Question: What other items do you have to add to this list? Do let us hear from you by locating this article at www.AdvancedEtiquette.com/blog. You may also reach us at www.AdvancedEtiquette.com. If you enjoyed this article and want more, subscribe to our “Etiquette Tip of the Month” newsletter—at no charge—filled with great monthly tips on all sorts of topics from international business and social etiquette and protocol to everyday life subjects. It will be great to have you as a member of our happy family of subscribers at www.AdvancedEtiquette.com/subscribe.

Happy Practicing!

4. Епістолярний етикет

Результативне ділове листування сприяє збільшенню обороту фірми, поліпшенню взаємозв'язку різних служб, підвищенню кваліфікації, встановленню міцних зв'язків з партнерами, клієнтами.

Уміння писати листи - характерна межа ділової людини. Все, що написано повинно відповідати загальним принципам етикету:

- вияв цікавості до інших;
- користування правильною мовою;
- правильне і вчасне оформлення документів;

Кожен діловий лист повинен бути строго індивідуальним. На написання ділового листа накладають відбиток перш за все адресат, конкретна ситуація, особа і посада того, що пише.

Якість ділового тексту складає наступне: думка, виразність, письменність, ввічливість, лаконічність.