

Формирование навыков делового общения на русском языке у студентов экономических специальностей

*Исломов Илхомиддин Мадрайимович.
Преподаватель кафедры русского и киргизского
языков и литературы Андижанского государственного
педагогического института.*

Аннотация. *Статья посвящена формированию навыков делового общения на русском языке у студентов экономических специальностей. В ней рассматриваются основные аспекты, способствующие развитию коммуникативных компетенций, необходимых для успешной профессиональной деятельности. Обсуждаются методы и подходы к обучению, включая ролевые игры, деловые симуляции и проектные задания, которые помогают студентам практиковать деловое общение в реальных ситуациях. Также акцентируется внимание на важности культурного контекста и этикета в бизнесе. Результаты исследования подчеркивают значимость интеграции практических занятий и теоретических основ для повышения уровня подготовки студентов к будущей профессиональной деятельности.*

Ключевые слова: *деловое общение, русский язык, студенты экономических специальностей, коммуникативные компетенции, обучение, ролевые игры, деловые симуляции, культурный контекст, этикет в бизнесе.*

Деловое общение – это самый массовый вид общения. Оно представляет собой сферу коммерческих, правовых, экономических и дипломатических отношений. Деловое общение сегодня проникает во все сферы общественной жизни. В деловые отношения вступают предприятия и частные лица. Чаще всего люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействия в той или иной сфере. Деловое общение разнообразно по своим формам. Различают такие формы делового общения, как деловая беседа, совещание, деловые переговоры, пресс-конференция, публичное выступление, презентация, дискуссия, деловой разговор по телефону. Одно и то же информационное содержание может быть реализовано в разных формах. Например, обсуждение какого-либо проекта может проходить в форме деловой беседы, делового совещания или переговоров. Сегодня рамки делового общения расширяются. Реклама, светское общение становятся неотъемлемой составляющей делового общения.

Каждый из нас создаёт из себя определённый образ, как сейчас говорят – имидж. Он может быть различным: имидж доброго и приятного в общении человека, имидж грубияна, имидж скандалиста... Сколько людей – столько и образов. Во многом наш образ зависит от восприятия нас другим человеком. Создавая свой образ, каждый человек должен подумать, каким он хочет быть в глазах окружающих. Американский психолог Дейл Карнеги в своей книге «Как завоевать друзей и оказать влияние на людей» предложил шесть правил искусства нравиться. Первое – искренне интересоваться другими людьми. Чтобы познать других, надо меньше говорить о себе, больше слушать других, в беседе меньше употреблять местоимение «я». Стараться выяснить, как ваш собеседник думает по тому или иному вопросу, как он живёт, чем интересуется. Второе – улыбаться людям. Человек с улыбкой в глазах и на губах всегда нравится людям. Третье – обращаться к собеседнику по имени. Чтобы лучше запомнить имена тех,

с кем познакомишься, надо мысленно повторить несколько раз это имя, а если оно сложное – попросить повторить его; если есть возможность – записать. Четвёртое – уметь слушать собеседника, при этом задавать вопросы, на которые ему хотелось бы ответить. Уметь посочувствовать человеку, если он нуждается в этом. Если у вас возникло желание перебить собеседника, сделайте глубокий вздох и дайте собеседнику продолжить свою мысль. Внимательный собеседник заметит это и оценит. Пятое – говорить с собеседником о том, что его интересует. Это самый верный путь к сердцу человека. Шестое – внушать друзьям, коллегам сознание их собственной значимости для вас и коллектива. Всё сказанное относится как к руководителю предприятия, офиса, компании, так и ко всем её служащим.

Любой разговор с незнакомым для нас человеком всегда начинается с представления. Часто, от того, как мы представим себя, зависит будущее нашего сотрудничества с этим человеком, судьба важного контракта или же просто дружеские отношения. Представление является важным элементом вежливости в деловой жизни. Посредством его можно установить нужные и полезные связи. Этикет предусматривает определённые нормы, указывающие, когда и как необходимо представлять и быть представленным. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует: • мужчина - женщину; • младший - старшего; • проходящий - стоящего; • опаздывающий - ожидающего; • входящий - находящийся в помещении. Эти нормы, конечно, сохраняются и в деловом этикете, однако деловая сфера вносит свои поправки: здесь пол и возраст, как критерии того, кто кого должен приветствовать первым, отступают на второй план, а на первый план выступает должность. Любое представление сопровождается лёгким поклоном. Следует избегать глубоких поклонов, резких движений. После представления человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляют "Очень приятно". "Рад с Вами познакомиться". Тот, кого представляют, говорить этого в момент представления не должен. Новые знакомые, как правило, обмениваются несколькими словами, вступают в непродолжительную беседу. Вообще, стоит заметить, что нет строгих правил того, кому с кем следует здороваться первым; обычно в повседневной деловой практике первым здоровается тот, кто первым другого увидел, если нет уж слишком большой разницы и в должности, и в возрасте.

Под этикетом делового общения понимают высокий уровень умения общаться в деловом мире. Этикет делового общения предполагает: 1. Высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить (в том числе публично) и слушать. 2. Умение объективно воспринимать и правильно понимать партнёра. 3. Умение строить отношения с любым партнёром, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов. Огромное значение в деловом общении имеет способ обращения к своему собеседнику. Различают: официальное (господин, гражданин, мадам, ханум; также используются титулы и звания представляемых); неофициальное (по имени, часто на «ты», дорогой

друг, брат, подруга). Стиль общения руководителя с сотрудниками определяется общепринятым стилем отношений в коллективе. В деловой обстановке принято обращение на «вы». Обращение на «вы» распространяется на всех. Предпочтительно руководителю обращаться к сотрудникам по имени и отчеству. По имени можно обращаться к ближайшим сотрудникам, если они молоды и не возражают против такого обращения. Хотя общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, руководителю не стоит дожидаться, пока с ним поздоровается подчинённый, тем более партнёр. Приветствуйте своего собеседника первым. Руку при приветствии подаёт первым руководитель сотруднику. Когда руководитель входит в помещение, он первым приветствует сотрудников. Они не поднимаются с мест, так как это не школа. Руководитель, особенно если он сравнительно молод, может первым приветствовать сотрудников старше себя по возрасту, а также женщин. Его авторитет от этого не пострадает, а даже, наоборот, привлечёт к нему доброжелательное отношение сотрудников. Воспитанные и деловые люди никогда не открывают дверь служебной комнаты без предварительного стука, даже если его просят зайти. Постучать надо обязательно. Но зайти можно, не дожидаясь ответа на свой стук. Специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчинённость установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются типом делового общения, формой, степенью официальности, конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися, а также национально-культурными традициями и общественными нормами поведения. Владение искусством делового общения открывает значительные возможности для карьерного роста делового человека, а умение вести дискуссию, убеждать партнёров способствует финансовому.

Список литературы

1. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности / К.А. Абульханова-Славская. М. : Наука, 1980. - 335 с.
2. Авдеев В.В. Психотехнология: решение проблемных ситуаций /
3. В.В. Авдеев. М. : «Феликс», 1992. - 128 с.
4. Адаптивное управление педагогическими системами / под ред. П.И. Третьякова. М. : Академия, 2003. - С. 5-43.
5. Амосов Н.М. Мышление и информация / Н.М. Амосов // Некоторые проблемы биокibernетики и применения электроники в биологии и медицине. 1962. - Вып. № 1. - 124 с.
6. Ю.Ананьев Б.Г. Комплексное изучение человека и психологическая диагностика / Б.Г. Ананьев // Вопросы психологии. — 1986. Вып. № 6.1. С. 27-34.
7. П.Ананьев Б.Г. Психология педагогической оценки / Б.Г. Ананьев. -М.: Педагогика, 1980. Т. 2. - С. 136-165.
8. Андреев В.И. Педагогика. Учебный курс для творческого саморазвития / В.И. Андреев. Казань, 2000. - 600 с.
9. Анохина Г.М. Личностно развивающие педагогические технологии / Г.М. Анохина. Воронеж : ВОИПКРО, 2005. - 97 с.
10. Арнольд А.И. Человек и мир культуры: введение в культурологию / А.И. Арнольд. М.: Изд-во МГИК, 1992. - 237 с.

11. Архангельский С.И. Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы / С.И. Архангельский. — М.: Высш. шк., 1980. — 368 с.
12. Исследование систем управления : учеб. пособие для вузов / Н.И.Архипов и др.. М.: 1982. - 182 с.
13. Асеев Ю.А. Психология речевого воздействия / Ю.А. Асеев // Реклама : внушение и манипуляция. Самара : БАХРАХ-М, 2001. - С. 435-514.
14. Афанасьева О.Ю. Педагогическое управление коммуникативным образованием студентов вузов : методология, теория, практика / О.Ю. Афанасьева. Челябинск, 2008. - 430 с.