Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированные на достижение цели, решения конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентованисть, то есть подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Известны «писаные» и «неписаные» нормы поведения в той или другой ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма поведения на службе называется деловым этикетом. Его основная функция - формирование правил, которые способствуют взаимопониманию людей.

Второй по значению есть функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Современный отечественный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически заложены «Генеральным регламентом» Петра 1 (1720), в котором были заимствованы заграничные идеи.

Деловой этикет содержит в себе две группы правил: 1) нормы, которые действуют в сфере общения между ровными за статусом членами одного коллектива (горизонтальные); 2) установки, которые определяют характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнеров, независимо от личных симпатий и антипатий.

Регламентованисть делового взаимодействия выражается также во внимании к языку. Главным средством официального общения выступает украинский литературный язык. Обязательное соблюдение языкового этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типичных готовых «формул», которые позволяют организовать етикетни ситуации приветствия, просьбы, благодарности, и так далее (например, «здравствуйте», «будьте ласковые», «позволите принести извинение», «счастливый познакомиться с Вами»). Эти стойкие конструкции выбираются с учетом социальных, вековых, психологических характеристик.

Служебные контакты должны строиться на партнерских принципах, выходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

Устные виды делового общения разделяются на монологических и диалогических. К монологическим принадлежат:

-приветственная речь;

-торговая речь (реклама);

-информационная речь;

-доклад (на заседании, сборах).

Жанры, основанные на диалоге, - это:

-разговор;

-беседа;

-интервью;

-переговоры;

-дискуссия;

-совещание (собрания);

-пресс-конференция.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, поручение и другое.