ЦЕНТРОСОЮЗ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Автономная некоммерческая организация высшего профессионального образования

"РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ"

Арзамасский филиал

Кафедра общих гуманитарных и естественно-научных дисциплин

Специальность: Экономика

и управление на предприятии

Курс: первый

Форма обучения: заочная

**РЕФЕРАТ**

Студентки: Решетовой Екатерины

Дисциплина: «Русский язык и культура речи»

Тема: «Этикет как составная часть культуры делового общения»

Научный руководитель

доцент, директор

Кочетков Павел Николаевич

Арзамас 2009г

Содержание

Введение…………………………………………………………………………..3

1. Этикет и культура делового общения. Деловой этикет……………..…….....4

2. Речевой этикет………………………………….**………………………**……….....6

3. Правила этикета………………………………………………………………...9 Заключение…………………………………………………………………….....11

Список литературы……………………………………………………………....12

Введение

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Всем известно, что любой сотрудник фирмы - лицо компании, и важно, чтобы это лицо было одновременно симпатичным и профессиональным, доброжелательным и непреклонным, услужливым и самостоятельным.

Современный деловой этикет - это глубокое знание приличий, умение держать себя в коллективе так, чтобы заслужить всеобщее уважение и не оскорбить при этом своим поведением другого. По культуре поведения сотрудника компании и по его умению общаться с клиентами, можно судить обо всем коллективе этой фирмы.

Знание правил делового этикета помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. Второй по значению функцией делового этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, деловой этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему. Ведь важнейший принцип этикета - поступать по этикету необходимо не потому, что так принято, а потому, что так целесообразнее, удобнее, уважительнее по отношению к другим и самому себе.

Задачами является:

- дать характеристику делового этикета и его составляющих;

-рассмотреть особенности делового этикета, и его правила.

Целью данного реферата является дать характеристику этикету как составной части культуры делового общения.

1. Этикет и культура делового общения. Деловой этикет

Этикет - это установленный порядок поведения где-либо.

Культура поведения - поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры поведения даже не в стандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

Деловой этикет - важнейшая сторона профессионального поведения человека, предпринимателя. Знание этикета - необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70% выгодных для отечественных предпринимателей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не знают правил делового общения и не владеют культурой поведения.

К сожалению, российские деловые люди до сих пор не придают серьезного значения этим аспектам своей деятельности. Причем соблюдение делового этикета, умение культурно вести себя особенно важно при работе с представителями иностранных фирм, при выезде для заключения сделок за границу. [3,с.56]

Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона. В старые времена им крепко учил Петр Великий, В 1709 г. он издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя "в нарушение этикету". Возможно, надо ввести наказание и для тех отечественных бизнесменов, кто выставляет на посмешище не только себя, но и бросает тень на российское предпринимательство.

Итак, знание делового этикета, умение культурно вести себя - основа предпринимательского успеха.

Этикет – явление историческое. Правила поведения людей изменялись с изменением условий жизни общества, конкретной социальной среды. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Он всегда выполнял и выполняет определенные функции. Например, разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению.

Конечно, и общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д. [1,с.58]

2. Речевой этикет

Соблюдение норм речевого этикета - необходимое условие ведения любого делового разговора. Основу речевого этикета составляет вежливость, которая в обязательном порядке предполагает, прежде всего, приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу почтение посредством приветствия.

Хотя общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, цивилизованному бизнесмену не следует дожидаться, пока с ним поздоровается младший по возрасту или занимаемому положению партнер. Надо поприветствовать своего собеседника первым.

Мужчина должен рассматривать как знак особого уважения к нему, если женщина поприветствовала его, Приветствуя женщину на улице, мужчина снимает шляпу и перчатку. Когда он приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе. Головной убор - зимнюю шапку, лыжную шапочку, кепку или берет - трогать не надо. Во всех случаях для женщин это необязательно, если женщина все-таки снимет перчатку - это знак особого уважения. [2,с.258]

Приветствие путем обмена рукопожатиями мужчинам рекомендуется делать всегда, женщинам - по обоюдному согласию. Символично, что еще в древности рукопожатие означало акт дружбы и мира. Если, войдя в комнату, где находится несколько человек, вы хотите обменяться рукопожатием с одним человеком, этикетом предполагается обязательно протянуть руку и всем остальным.

Существуют вполне определенные правила речевого этикета, которые касаются обращения к собеседнику. Обращение "вы" свидетельствует о культуре того, кто обращается. Оно подчеркивает уважение к партнеру или коллеге. Обращение на "ты" в деловой обстановке нежелательно. Оно допустимо лишь тогда, когда может быть взаимным либо обусловлено неформальными отношениями.

К деловым партнерам, которые хорошо знакомы, а также к своим коллегам предпочтительно обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слов "господин". Не следует злоупотреблять обращением только по имени, да еще на американский манер в сокращенном варианте. По имени можно обращаться к ближайшим коллегам, если они молоды и не возражают против такого обращения. [6,с.147]

Во время ведения делового разговора очень важно учитывать расстояние между собеседниками и объем пространства общения. Здесь существует следующий неписаный закон:

- до одного метра расстояние считается интимным (общение на таком расстоянии обычно происходит между друзьями или близкими людьми).

- расстояние от одного до двух с половиной метров считается официальным; в тех случаях, когда люди нарушают эти "инстинктивные" границы, вам становится не по себе и у вас остается неприятное ощущение от контакта с ними (достаточно вспомнить, как обычно напряженно молчат два-три человека в лифте);

- расстояние от трех метров и дальше - это расстояние безразличия (этим расстоянием достаточно умело пользуются начальники, которые собираются сделать выговор своим подчиненным);

- на расстоянии восьми метров можно только отдавать приказания.

Поэтому, если вы хотите установить контакт с собеседником и вести конструктивный диалог, установите расстояние приблизительно 1,5 метра и постарайтесь, чтобы между вами и собеседником не стояла преграда в виде огромного письменного стола.

Речевой служебный этикет требует, чтобы ко всем членам коллектива применялись одинаковые мерки к оценке их работы, поэтому к подчиненным наиболее целесообразен принцип эмоциональной нейтральности, требующий ко всем сотрудникам относиться равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Если речь идет о добром слове со стороны руководителя, то надо иметь в виду не только похвалу за хорошо сделанную работу, но и любое иное проявление человеческой теплоты. Так, внимательный к сотрудникам руководитель не забудет поздравить их с наступающим праздником. Он знает памятные для сотрудников даты, особенно годовщины трудовой деятельности, и понимает, что даже небольшой знак внимания к человеку способствует созданию атмосферы взаимного уважения и доверия. [4,с.301]

3. Правила этикета

Правила делового этикета, культура общения и поведения помогают сближению экономических и финансовых интересов торговых людей, бизнесменов. Для многих прибыль была и остается выше всех различий национального характера, вероисповедания, социального положения, психологических особенностей. Эти различия подчинялись этикету интересующей бизнесмена страны. Подчиненные правилам игры определяющей стороны создавало основу для успеха сделки.

Джон Карнеги предлагает шесть правил, следование которым позволяет влиять на людей.

1. «Искренне интересуйтесь другими людьми»

Эту мысль удачно выразил римский поэт Публий Сир: «Мы интересуемся другими людьми тогда, когда они интересуются нами».

1. «Улыбайтесь»

Умение улыбаться можно считать характерным отличием жителей США вообще и американских предпринимателей в частности. [5,с.145]

Американцы полагают, что умение улыбаться тесно связанно с умением управлять собственным настроением. Усилием воли человек может управлять своими действиями, что отражается на его настроении.

Этой мудрость владели древние китайцы. Они говорили: «Человек без улыбки на лице не должен открывать магазин».

1. «Помните, что на любом языке имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук»

Люди придают поразительно большое значение собственному имени. Если вы забудете имя человека, неправильно его произнесете или напишете, то поставите себя в весьма невыгодное положение.

Внушить человеку сознание собственно значимости – это верный способ завоевать его расположение.

4. «Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе»

Проявляя искреннюю заинтересованность к высказываниям, проблемам делового партнера, можно пробудить его симпатию к вам. Такое проявление внимания – один из величайших комплиментов для любого человека.

Если человек говорит только о себе, то он только о себе и думает. Такой человек не интересен другим.

Поощряя собеседника к рассказу о себе, о своих достижениях можно завоевать его расположение.

5. «Говорите о том, что интересует вашего собеседника»

Самый верный путь к сердцу человека – это беседа с ним о том, что он ценит превыше всего. Такой подход непременно облегчит налаживание деловых контактов.

6. «Внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне»

Джон Карнеги возводит шестое правило в важнейший закон человеческого поведения. Следуя ему, человек ограждает себя от многих бед, приобретает множество друзей и чувство морального удовлетворения.

Человеку не нужна дешевая, неискренняя лесть, но он страстно желает реальной оценки своих достоинств. Важно следовать этому золотому правилу и давать другим то, что мы хотели бы получить от них. [7,с.321]

Заключение

Успех фирмы, предприятия, организации тесно связан с этикетом и культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные тренировки поведения в различных условиях деятельности, чтобы знания перешли в навыки, привычки. Тогда реакция на любое действие, любой ход оппонента, развитие ситуации будет соответствовать правилам хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной ситуации. Этикет и культура делового общения - ключ к успеху в сфере предпринимательства, в деловой карьере.

Список используемой литературы

1. Аминов,И.И. Психология делового общения/И.И.Аминов.- М.: Омега – Л, 2006.-576 с. ISBN 5 – 98119 – 252 – 6.
2. Егоршин,А.П. Этика деловых отношений : пособие для вузов /А.П.Егоршин, В.П.Распопов, Шашкова.– Н. Новгород, 2007.-367 с. ISBN 5- 901335.
3. Кибанов,А.Я. Этика деловых отношений: учебник для вузов/А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова.-М.: Инфра – М, 2007.- 458 с. ISBN 978 – 5 – 16 – 002593 – 3.
4. Кузнецов,В.О. Общие принципы делового общения// Кузнецов, В.О. связи с общественностью/В.О.Кузнецов.- М.,2008.-567 с. ISBN 5−8110−0085−5
5. Розанова,В.А. Деловое общение и управленческие конфликты//Розанова, В.А. Психология управления/В.А.Розанова.-М.,2008.-356 с. ISBN 5−86894−625−1.
6. Холопова,Т.К., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей/ Холопова,Т.К., Лебедева М.М. -М.: Инфра - М, 1995.-366 с. ISBN 5−85880−590−6.
7. Черныщева, М.А.Этика деловых отношений: (В помощь лектору) / Черныщева, М.А-Л.: Знание,1988.-456 с. ISBN 5-8297-0009-3.