

здание письма стало тем значительным шагом, который помог человеческой цивилизации перейти от глубокого варварства к расцвету цивилизации.

Список литературы:

1. Ермашина Н.Д. Культурология: учеб. пособие. – М.: Академ. Проект; Трикста, 2011. – 432 с.
2. Ковалёва О.В.: Культурология в вопросах и ответах. – М.: КНОРУС, 2006. – 255 с.
3. Кондаков И.В. Культурология. История культуры России / И.В. Кондаков. - М.: ИКФ Омега-1; ВШ, 2013. – 616 с.
4. Кононенко Б.И. Культура. Цивилизация. Россия. – М.: Щит-М, 2013. – 757 с.
5. Столяренко Л.Д. Культурология: 100 экзаменационных ответов. – Ростов н/Д: MapT, 2011. – 507 с.

Курако Ольга Александровна

студентка 2 курса факультета экономики и управления

ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail:olgakurako@gmail.com

Научный руководитель:

Зайцева Наталия Николаевна

старший преподаватель кафедры иностранных языков

ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail: natasha5103469@yandex.ru

УДК 174

В.С. Михеева

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ: ЛИЧНОЕ И ПИСЬМЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

В данной статье рассматриваются определенные правила и манеры поведения в деловой сфере общения, а также общие требования при личном и письменном взаимодействии между коммуникантами в сфере бизнеса.

Ключевые слова: деловой язык, деловое общение, деловой этикет, устные виды общения, письменные виды общения, деловая беседа.

Огромную роль в развитии делового языка сыграли такие науки, как этика, психология, социология. Именно эти науки сформировали этические нормы, манеры общения, правила делового поведения в сфере трудовой деятельности. Деловое общение – это определенный процесс речевого взаимодействия между коммуникантами деловой сферы. В свою очередь, деловой этикет – это общепризнанные и давно установленные правила поведения в сфере бизнеса и деловых контактов [4].

В состав делового этикета входят следующие группы правил:

- общепризнанные мерки, которые действуют в сфере общения между людьми, с одинаковым статусом в обществе и являющихся сотрудниками в одном коллективе (горизонтальные);

- инструкции, определяющие характер контакта начальника и подчиненного (вертикальные) [1].

Правилам поведения и взаимодействия людей на рабочем месте придается огромное значение в мире бизнеса. Обязательным является приветливое и вежливое отношение ко всем сослуживцам по работе, партнерам, автономно от собственных симпатий и антипатий. Регламентированность делового взаимодействия выражается еще в сосредоточенности на речи. В обязательном порядке осуществляется соблюдение речевого этикета – созданных социумом общепризнанных мер языкового поведения, типовых готовых «формул», позволяющих осуществить этикетные моменты приветствия, пожелания, благодарности и т. д. [3]. Общение как взаимодействие подразумевает, что каждый человек устанавливает связь между собой и интересующим его лицом (организацией, фирмой, предпринимателем и т.д.), обмениваются конкретной информацией для достижения успехов в совместной рабочей сфере, для сотрудничества. Деловое общение может существовать в двух формах: устной и письменной форме. Различают монологические и диалогические устные виды делового общения.

Монологические виды включают в себя:

- приветствие;
- торговую речь (реклама);
- информационную речь;
- доклад (на заседании, собрании).

К диалогическим видам относятся:

- деловой разговор – временный контакт между деловыми партнерами (работниками, начальниками и т.п.), связанный с решением определенной ситуации;
- деловая беседа – общение на различные интересующие вопросы, чаще всего завершением деловой беседы является принятие какого-либо решения;
- переговоры. Цель этого диалогического вида – заключение соглашения по какой-либо проблеме;
- интервью – беседа с корреспондентом, предназначенная для печати, радио, TV.
- дискуссия;
- совещание (собрание);
- пресс-конференция.
- контактный деловой разговор – непосредственный, «живой» диалог.
- телефонный разговор, исключая невербальную коммуникацию [2].

Устная и невербальная коммуникации играют большую роль в прямом контакте и в диалоге. Самой известной формой коммуникации служит передача информации по телефонным аппаратам, ее отличает огромное многообразие методик общения, что разрешает без труда совмещать рабочую и личную часть переданной информации. 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, доверенность и др.

По содержанию общение можно подразделить на следующие виды:

- материальное – обмен предметами и продуктами деятельности;
- когнитивное – обмен знаниями;
- мотивационное – обмен целями, побуждениями, мотивами, потребностями, интересами;
- деятельностное – обмен операциями, действиями, навыками, умениями.

По средствам общение подразделяют на следующие четыре вида:

- непосредственное общение, оно возможно за счет имеющихся органов у каждого человека на земле, т.е. за счет головы, рук, туловища, ног;
- опосредованное – связанное с внедрением особых средств и орудий;
- прямое – подразумевает личные контакты и конкретное восприятие друг другом контактирующих людей в самом акте общения;
- косвенное – происходит за счет посредников, которыми могут выступать другие люди.

Одним из важнейших, а возможно и самым главным фактором, который оказывает влияние на достижение успеха в трудовой сфере деятельности общества, служит умение вести себя определенным образом, соблюдать общепринятые нормы поведения. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах, даже в технической сфере или инженерном деле, примерно всего лишь на 15% зависят от его профессиональных знаний и на 80% - от его умения общаться с людьми. Таким образом, деловой этикет является главным пунктом во всех сферах трудовой деятельности человечества.

Список литературы:

1. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: практическое пособие / С.А. Боголюбов, Г.М. Волков, Б.А. Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240с.
2. Золотухина-Аболина, Е.В. Современная этика: учеб. пособие 3-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2003. – 412 с.
3. Петрунин Ю.Ю. Этика бизнеса: учебник. 4-е изд. / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2010. – 352 с.
4. Чичина Е.А. Эстетика: Особенности художественных эпох и направлений: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 512 с.

Михеева Виктория Сергеевна

студентка 2 курса факультета экономики и управления

ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

телефон: 89103087510

Научный руководитель:

Зайцева Наталия Николаевна

старший преподаватель кафедры иностранных языков

ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail: natasha5103469@yandex.ru