Федеральное Агентство по Образованию РФ

ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет»

Факультет Романо-германской филологии

Кафедра английской филологии №2

Рябцева Светлана Сергеевна

**Универсальный этикет делового общения**

(курсовая работа)

Научный руководитель:

Костюченко Т.Я.

Кандидат культорологии

доцент

Кемерово 2009

Содержание

Введение

Глава 1. Коммуникативная деятельность

1.1. Общение как коммуникативная деятельность

1.1.1 Содержание общения

1.1.2 Функции общения

Глава 2. Вербальные и невербальные средства общения

2.1. Деловое общение и этикет

2.2 Деловая корреспонденция

2.3.Особенности написания деловых писем

2.4. Употребление языковых формул

Заключение

Список используемой литературы

Введение

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми как в общественной, так и в семейной жизни. Общение является атрибутным свойством человека, основным способом его жизнедеятельности в обществе.

Реализуя свои материальные и духовные потребности, человек посредством общения вступает в разного рода отношения - производственные, политические, идеологические и т.д. Умение строить отношения с людьми, находить к ним подход, расположить их к себе нужно каждому человеку, в том числе и в области профессиональной деятельности. Современные условия предъявляют новые требования к специалистам и здесь важная роль принадлежит этикету.

Выбранная тема актуальна в настоящее время, так как знание этикета, необходимо для делового человека, а особенно для руководителя, желающего установить прочные деловые отношения, действуя в условиях рыночной экономики. Целью данной работы является изучение основных принципов делового этикета, а задачей – рассмотреть письменные виды делового общения и употребление языковых формул в корреспонденции.

Бизнес делается не только на экономической основе, но и на этической.

Как недопустимо нарушать общепринятые правила предпринимательства в коммерции, так и недопустимо нарушать правила делового этикета.

Глава 1 Коммуникативная культура

Культура современного специалиста невозможна без культуры общения, т.е. коммуникативной культуры. Отсутствие ее - болезнь многих, в значительной степени снижающая эффективность профессиональной деятельности.

Существует множество определений коммуникативной культуры: от простых (коммуникативная культура есть умение слушать и понимать услышанное) до сложных (коммуникативная культура- это интериоризованные паттерны раппортных взаимодействий на вербальном и невербальном уровнях репрезентации личностных потребностей).[7] Но в любом случае коммуникативная культура основывается на коммуникативной компетентности слагаемыми которой являются коммуникативная способность, коммуникативные умения, коммуникативное знание, адекватные коммуникативным задачам и достаточные для их решения.

Коммуникативную способность можно трактовать двояко: как природную одаренность человека в общении и как коммуникативную производительность. Есть «гении общения» и есть люди, которые едва могут соответствовать самым простым коммуникативных задачам и самым привычным социальным ситуациям. Можно предположить, что современный человек достаточно одарен, чтобы развить в себе высокую коммуникативную производительность, даже если он не является «гением общения»

Коммуникативное знание- это знание о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют коммуникативные методы и примеры, каковы их возможности и ограничения. Это также знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций.

Систему коммуникативных умений делового общения можно представить в виде четырех умений:

1. Умение провести деловую беседу( при приеме на работу, увольнении, консультировании, контроле и т.д.)
2. Умение провести совещание.
3. Умение публично говорить.
4. Умение вести переговоры.

Однако прежде чем начинать общаться, следует хотя бы в минимальной степени представлять себе феномен «общение».

1.1 Общение как коммуникативная деятельность.

Существует множество понятий «общение» связанное с различными подходами и взглядами (психологическими, лингвистическими) на эту проблему. Будем использовать определение М. А. Измайловой [7]

Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Во множестве определений выделяют:

* Общение как вид самостоятельной человеческой деятельности;
* Общение как атрибут других видов человеческой деятельности;
* Общение как взаимодействие субъектов.

А.Н.Леонтьев[[1]](#footnote-1) обозначает общение как «коммуникативную деятельность», и рассматривает основные структурные компоненты общения:

Предмет общения **-** это другой человек, партнер по общению, как субъект;

потребность в общении состоит стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью - к самопознанию, к самооценке;

коммуникативные мотивы **-** это то, ради чего предпринимается общение;

действия общения **-** это единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку ( две основные категории действия общения- инициативные и ответные);

задачи общения **-** это та цель, на достижение которой в конкретной коммуникативной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения;

средства общения **-** это те операции, с помощью которых осуществляются действия

общения;

продукт общения **-** образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения.

1.1.1 Содержание общения.Общение может иметь разное содержание, которое выражается в следующем:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
4. Взаимовлияние партнеров по общению друг на друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.
6. Управление групповой или массовой деятельностью и т.д.

1.1.2 Функции общения**.** Их выделяют в соответствии с содержанием общения.

1. Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации необходимой для исполнения действия.
2. Интегративнаяфункция раскрывает общение как средство взаимодействия людей.
3. Функция самовыраженияопределяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.
4. Трансляционная функция- функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.
5. Экспрессивная **-** функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний.
6. Функция социального контроля- регламентация поведения и деятельности.
7. Функция социализации – формирование навыков взаимодействияв обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами и т.д. (организация совместной деятельности, познание людьми друг друга, формирование и развитие межличностных отношений).

Глава 2 Вербальные и невербальные средства общения

Значительная часть профессиональной деятельности большей части специалистов, деловых людей предполагает активное использование речи. Мысль, намерение, отношение, предложения, переговоры, сделки, решения немыслимы без речи.

Речь является универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

К основным средствам речи относятся собственно речевые (вербальные) и невербальные. К первым принадлежит слово как основной феномен речи, ко вторым - мимика, жестикуляция. Каждое из средств способно усиливать эффект речи, а гибкое и комплексное использование – эффективность действий в каждом конкретном случае.

Процесс обмена информации может быть схематически представлен как система с обратной связью, предложенная психологом Ш. фон Туном.

Лицо, генерирующее идею

Канал

Информация, накопленный опыт

Отклик в адрес отправителя

Вербальные и невербальные символы

Речь, письмо, электронные средства связи

Декодирует и правильно или неправильно понимает

В свою очередь невербальное поведение человека служит средством выражения состояний в процессе общения. Но проблема заключается в том, что большинством людей оно (поведение) практически не освоено. В системе общего образования и в большей части профессионального обучения он не изучается. Его освоение отдано обыденному опыту.

И такое положение существует при том, что на невербальную часть может приходиться больше информации, чем на вербальную. При воздействии информации сила распределяется следующим образом: на язык приходится 7 %, на голос – 38%, а остальные 55%- на невербальные средства.

Существует взаимосвязь между вербальной и невербальной коммуникацией, прошлыми и настоящими способами поведения. Это явление называется конгруэнтностью (согласованностью).

Все системы невербальной коммуникации, несомненно, играют большую вспомогательную роль в коммуникативном процессе. Вместе с вербальной коммуникацией эти системы обеспечивают обмен информацией, который необходим для организации совместной деятельности.

Каждая культура имеет свои особенности. Поэтому человеку из одной культуры, когда он попадает в другую культурную среду, надо не только знать эти особенности, но и уметь «говорить на этом языке». Это говорит о важности и сложности невербальных коммуникаций между разными людьми.

2.1 Деловое общение и этикет

Язык делового общения – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Специфической особенность названного процесса является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Деловое общение – необходимая часть человеческой жизни, характерной особенностью которого является то, что его содержание и цели направлены на решение производственных и социальных задач. Словарь С.И. Ожегова объясняет деловое общение как общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе. Одним из главных регуляторов этих отношений выступает этикет деловых отношений.

Под этикетом понимается совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду)[10].

Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением служебных обязанностей.

Деловой этикет включает в себя:

• нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу членами коллектива (горизонтальные);

• наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий, Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи. Обязательно соблюдение речевого этикета — разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых «формул», позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, «здравствуйте», «будьте добры», «разрешите принести извинения», «рад познакомиться с вами»). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

Служебные контакты строятся на партнерских началах, исходят из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

Выделяют виды делового общения по способу обмена информацией — устное и письменное.

В прямом (устном) контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации. Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Письменные виды делового общения — это служебные документы: внутренние документы или письма, направленные за пределы учреждения. Они должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Здесь грамотность играет определяющую роль. Следует обратить внимание на деловую корреспонденцию, без которой невозможно полноценное ведение бизнеса.

2.2 Деловая корреспонденция

В последние несколько десятилетий изменилось написание писем. Спад в написании писем не коснулся только одного вида корреспонденции - деловых писем. Сегодняшние бизнес-письма более изящны по стилю, чем те, которые писались пятьдесят и даже двадцать лет назад. В прошлом остались громоздкие предложения, сложные грамматические конструкции, из-за которых деловые письма были скучны и неинтересны.

Деловая переписка - лицо каждого серьезного бизнесмена или политика. Практикой делового общения доказано, что никакая другая способность, которой может обладать деловой человек, не дает ему такого авторитета, как хорошее владение письменной деловой речью. Многие из деловых людей нередко оказываются беспомощными перед необходимостью составить служебный документ или подготовить деловое письмо. Причина тому – своеобразие речевых средств и речевого этикета письменной деловой речи. Язык деловой переписки характеризуется частой повторяемостью и единообразием речевых средств. Поэтому в нем много речевых клише, которые помогают конкретнее выразить мысль, полностью исключить различное понимание конкретного текста. Отсюда установка на стандартизацию языка при отображении типовых ситуаций делового общения и сужение диапазона используемых речевых средств.

Такая установка значительно облегчает составление текста делового документа, а конструкции сводят к минимуму напряжение при восприятии и значительно ускоряют процесс составления письма, позволяя не тратить усилий на поиски нужных формулировок.

2.3 Особенности написания деловых писем

Существуют некоторые особенности написания деловых писем. Если их усвоить, то можно с легкостью писать и самые обычные и очень сложные письма. Особенности таковы: бизнес-письма должны быть точными, краткими и вежливыми. Рассмотрим подробнее каждое из них.

Точность.

Чем яснее и проще вы говорите, тем быстрее вас поймет собеседник, и тем эффективнее будет ваше общение. Следует помнить: если в вашем письме будет слишком много ненужных фраз, читатель может подумать, что вы неискренни и достижение цели станет невозможным. Некоторые специалисты в области переписки (C.E. Eckersley, W. Kaufmann, D. Howard, W. C. Herd) советуют писать письма так, как вы обычно разговариваете на деловой встрече.

Но такие выражения как:

Attached herewith-к этому прилагается;

We are in receipt of- нами получен;

In reply to same- в ответ на вышеупомянутое;

We are prepared to offer- мы готовы предложить;

We are in agreement- мы пришли к согласию;

We are the recipients of- мы являемся получателями;

In near future – в ближайшем будущем;

At the earliest possible moment- в любой ближайший момент;

In the course of- в течение;

Enclosed please find- пожалуйста, найдите приложенным

Можно заменить на:

We attach – мы прилагаем

We received – мы получили

In reply - в ответ

We offer – мы предлагаем

We agree - мы согласны

We received – мы получили

Soon – скоро

As soon as possible – как можно быстрее

During – во время

We enclose - мы прилагаем.

Краткость.

Краткость сопровождает точность в бизнес-корреспонденции. Следует отметить, что краткое письмо это не всегда короткое письмо. Бывают такие письма, в которых приводятся какие-либо факты, дается описание товаров. В этом случае письмо обязательно будет длинным. Нужно постараться использовать четкие и конкретные слова и словосочетания вместо абстрактных многословных фраз. Сравним, два варианта одного письма:

Многословное письмо:

**In** reply to you esteemed favour of Oct. 19th asking if we have been to produce a material that will not shrink when washed or lose its colour when exposed to strong sunlight, we are pleased to advise you that our research department has been at work on same and has finally succeeded in solving this problem.

**В** ответ на ваше письмо, датированное 19 октября, в котором вы спрашиваете, можем ли мы выпускать такую ткань, которая не садилась бы при и не теряла бы цвета под воздействием солнечных лучей, мы рады сообщить вам, что наш исследовательский отдел как раз закончил работу над этой проблемой и преуспел в этом

Ясное и короткое письмо:

We are pleased to say that we are now manufacturing the unshrinkable, fadeless material about which you inquired on October 19th.

Мы рады сообщить вам, что сейчас мы начали производить не садящуюся при стирке и не выгорающую ткань, о которой вы спрашивали в своем письме от 19 октября.

Прежде чем писать деловое письмо, следует определить его цель и способы ее достижения. Подумать, какие следует использовать для этого факты и идей. Каждая фраза должна работать на достижение поставленной цели, поэтому она должна быть короткой и доступной читателю.

Но иногда короткое письмо может показаться невежливым и слишком резким. В этом случае лучше пожертвовать краткостью, потому что несколько приятных и вежливых слов могут сделать письмо доброжелательным и располагающим к общению.

Письмо можно сделать ясным, легко читаемым с помощью аккуратного и правильного деления его на абзацы. Многих читателей часто пугают длинные блоки печатного текста. Поэтому нужно взять за правило каждую новую тему начинать с абзаца.

Вежливость.

Главным правилом этикета переписки является пунктуальность и отвечать на все письма следует в тот же день, в который они получены. Это сослужит хорошую службу, так как большинство людей не любит ждать ответа на письма и пребывать в неизвестности.

Следует адресовать письмо именно тому человеку, с которым нужно установить деловые контакты - это тоже элемент вежливости. Американцы, стараясь сделать свою деловую корреспонденцию как можно более личной и теплой, а в самом письме обращаются к адресату по имени.

Любая мысль должна быть выражена сдержанно и с достоинством. В противном случае можно потерять или испортить отношения с партнерами по переписке.

2.4 Употребление языковых формул

Одна из особенностей деловой речи - широкое употребление языковых формул - устойчивых языковых оборотов, используемых в неизменном виде. Наличие их в деловой речи - следствие регламентированности служебных отношений, повторяемости управленческих ситуаций и тематической ограниченности деловой речи.

Любое деловое письмо должно составляться от слова к слову, от предложения к предложению, от абзаца к абзацу. Первый абзац очень важен, потому что в нем краткое и четкое объяснение почему вы пишите, о чем письмо, благодарность и пр. Следует начинать с:

Thank you for your letter of (date), asking if…

We are happy to tell you…

We are writing to inquire about…

We regret to inform you that

With reference to your letter….

Replying to your letter of…

We are pleased to inform you that….

In accordance with your request we…

Cпасибо за письмо от (дата), в котором Вы спрашиваете…

Мы рады рассказать Вам, что…

Мы пишем вам, чтобы напомнить о…

Сожалеем о том, что должны сообщить Вам, что…

Ссылаясь на Ваше письмо…

Отвечая на Ваше письмо от… Мы рады сообщить вам что..

В соответствии с Вашим запросом мы…

Второй абзац письма - наиболее важная часть. Именно в нем что-то утверждается, дается какая-либо информация, задаются вопросы, даются ответы на вопросы собеседника, обсуждается какая-либо проблема. Это можно выразить также с помощью языковых формул:

We are informing you that/ of/ about….

We would like to inform you….

We apologize for….

Please accept our apology and our assurance that we will be more careful in the future.

Thank you for advising us of an error. We are sorry for any trouble and inconvenience this matter may have caused you.

Would/will you kindly…

We are interested in…

It would be appreciated if you could/would…

We trust you will…

Мы сообщаем Вам, что…

Мы бы хотели известить Вас…

Мы извиняемся за….

Пожалуйста, примите наши извинения и заверения в том, что в будущем мы будем более осмотрительны.

Спасибо, что сообщили нам о допущенной ошибке. Приносим свои извинения за беспокойство и неудобства, которые она могла Вам причинить.

Не будете ли вы любезны…

Мы заинтересованы в…

Мы были бы очень благодарны, если бы Вы смогли…

Мы рассчитываем, что Вы…

В заключительном абзаце нужно обязательно намекнуть на дальнейшее сотрудничество и на скорейший ответ. Несколько вариантов эффективных концовок письма:

I look forward to receiving your reply.

Please, do nor hesitate to contact me if you need further information.

I hope I have covered all the questions you asked, but please contact me if there are any other details you require.

We look forward to serve you in the nearest future.

We assure you of our best attention at all times.

If you have any questions or comments on above please do not hesitate to contact us.

If we can be of further assistance to you, do not hesitate to write or call to us.

Если Вам нужна дальнейшая информация, пожалуйста, пишите нам без колебаний.

Надеюсь, я ответил на все Ваши вопросы, но если Вы хотите узнать еще какие-либо детали, пожалуйста, пишите нам.

Будем рады помочь Вам в ближайшем будущем.

Заверяем Вас в нашей преданности.

Если у Вас есть какие-то вопросы или комментарии, обращайтесь к нам без колебаний.

Если мы можем Вам чем-то помочь, пишите или звоните нам без колебаний.

Владение языковым стилем - это в значительной степени знание и умение употреблять языковые формулы. Они обеспечивают точность, однозначность понимания, сокращают время на подготовку текста и его восприятие.

Заключение.

Каждая культура имеет свои особенности. Поэтому деловой человек, попавший из одной культурной среды в другую, должен уметь говорить на языке этой культуры. В этом ему поможет знание о таком феномене как деловое общение, его содержании и функциях. Осваивая рынок, современные предприниматели должны знать, что 10-15 % желающих утвердиться в рыночном мире добиваются своих целей, потому что уделяют должное внимание деловому этикету.

Тактичный и воспитанный деловой человек ведет себя в соответствии с нормами делового этикета, основы которого достаточно просты – это культура речи, которая предполагает ее грамматическую и стилистическую правильность.

В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации. Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Но и владение письменной речью также определяет дальнейшее существование человека в деловом мире. Любая мысль в письме должна быть выражена точно и лаконично. Использование речевых клише или языковых формул помогает сделать его таковым. Их употребление облегчает процедуру написания письма, позволяет избежать многозначности и сокращает время на подготовку текста.

Список используемой литературы

Книги одного, двух, трех или более авторов

1. C.E Eckersley, W. Kaufmann English and American Business Letters ( Longmans, Green and Co. Ltd. 1963)
2. Iw. Dubicka, M. O’keeffe Market. (Longman 2007)
3. Альбов А. С. Письмо зарубежному партнеру: пособие по международной переписке-Л.: Судостроение 1991
4. Булыгина А. Этика делового общения-Новосибирск 1995
5. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке- М.: Эксмо 2006
6. Дани П., Пиз А. Язык письма- М.: 2000
7. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К» 2007
8. Инджиев А.А. Язык делового общения: легко и грамотно- Ростов н/Д; Феникс 2007
9. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие -М.: 2000
10. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет-Ростов н/Д: Феникс 2007
11. Кутний Е.А. Бизнес-корреспонденция на английском языке-М.: изд-во Эксмо, 2005
12. Соловьев ЭЯ. Современный этикет и деловой протокол-М.;2000
13. Уткин Э.А. Этика бизнеса: Учебник для вузов-М.: Зерцало 2000
14. Шевелева С.А. Скворцова М.В. Деловая переписка на английском языке-1000 фраз-М.: Изд-во «Филология» 1998
15. Франк С. Предпринимательство без границ: деловое общение, переговоры, презентации/Пер. с нем.-М.: ЗАО «Олимп-Бизнес» 2008
16. Деловая переписка с иностранными фирмами : практ. Пособие - М.: Имидж 1991
17. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/Под ред. Проф. В. Н. Лавриненко - М.: ЮНИТИ-ДАНА 2002

1. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность.- М: Политиздат, 1975 [↑](#footnote-ref-1)