

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)**

**Кафедра связей с общественностью
Л.Г. Золотарева**

БИЗНЕС-ЭТИКЕТ

**ПОСОБИЕ
по изучению дисциплины
и планы семинарских занятий**

*для студентов III курса
направления 031600 (42.03.01)
очной формы обучения*

Москва-2015

ББК 338

З-80

Рецензент канд. филос. наук, доц. Ж.В. Пименова

Золотарева Л.Г.

З-80 Бизнес-этикет: пособие по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. - М.: МГТУ ГА, 2015. - 28 с.

Данное пособие издается в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Бизнес-этикет» по Учебному плану для студентов III курса направления 031600 (42.03.01) очной формы обучения.

Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры 20.11.14 г. и методического совета 09.12.14 г.

Подписано в печать 26.02.2015 г.

Печать офсетная

Формат 60x84/16

1,02 уч.-изд. л.

1,6 усл.печ.л.

Заказ № 1963/

Тираж 60 экз.

Московский государственный технический университет ГА

125993 Москва, Кронштадтский бульвар, д.20

Редакционно-издательский отдел

125493 Москва, ул. Пулковская, д.6а

© Московский государственный
технический университет ГА, 2015

От автора

«Умение общаться – это такой же продукт, как хлеб или сахар, но я заплачу за этот продукт значительно дороже, так как у этого товара нет цены»

Рокфеллер

Важная составляющая успеха в профессиональной деятельности – это умение строить отношения с людьми. Коммуникативная компетентность в равной степени значима и в отношениях с клиентами, потребителями, и в отношениях с контрагентами – партнерами, поставщиками, и в отношениях с сотрудниками, персоналом бизнес-организации. Исторически сложившимся и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы и стандарты бизнес-этикета, в которых выражены представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. Общаясь в деловом сотрудничестве, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.

Этические нормативы бизнеса разрабатывались десятками лет, с целью улучшения атмосферы делового общения на различных уровнях и разных сферах деятельности организации. Цель их создания – установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических принципов и стандартов поведения и общения в деловом взаимодействии.

Деловой этикет, важная составляющая деловой этики – это установленный порядок поведения в сфере бизнеса, деловых отношений и контактов.

Основную функцию или задачу этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в бизнес-обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе делового общения. Ко второй по значению функции этикета следует отнести формирование удобства, то есть целесообразности и практичности в отношениях между деловыми людьми. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему.

Опыт деловых отношений показывает, что одно из первых правил, определяющих сам этикет - поступать так стоит не только потому, что так принято, а потому, что это целесообразно, удобно и, просто, уважительно по отношению к другим и самому себе. В силу своей жизненности, он способствует не просто благоприятному психологическому климату в компании, но и весьма эффективному развитию как внешних деловых контактов, так и внутрикорпоративных отношений.

В компаниях, где следуют правилам делового этикета, выше производительность, лучше результаты деятельности в целом. В связи с этим, современному деловому человеку, следует всегда помнить один из главнейших

постулатов, который знают бизнесмены всего мира: «Хорошие манеры прибыльны».

Бизнес-этикет, деловой этикет – важная сторона морали профессионального поведения человека. Это – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которые способствуют успеху в деловых, профессиональных отношениях. Он включает в себя точное соблюдение правил культуры служебного поведения в межличностном общении. Знание бизнес-этикета – важная составляющая деловой и профессиональной успешности личности, необходимое профессиональное качество, которое нужно приобретать и постоянно совершенствовать.

I. Цель и задачи изучения курса

Курс «**Бизнес-этикет**» имеет цель вооружить студентов знаниями о современных стандартах бизнес-этикета профессиональной и служебной деятельности.

ЗАДАЧИ курса:

- Знакомство со спецификой деловой коммуникации.
- Раскрытие связи этических принципов и этикетных форм поведения в деловом общении.
- Знакомство с основными принципами и нормами бизнес-этикета.
- Раскрытие требований бизнес-этикета к построению имиджа в деловой коммуникации.
- Изучение требований бизнес-этике так организации и проведению деловой беседы, переговоров, деловых телефонных бесед, деловой переписки в PR-деятельности.
- Знакомство и освоение речевого поведения (деловой риторики) в профессиональной деятельности бакалавра по рекламе и СО
- Рассмотрение специфики бизнес-этикета в Интернете и соц. сетях как профессиональных площадках.
- Рассмотрение и анализ национальных особенностей бизнес-этикета.

Требования к уровню освоения содержания курса:

Студенты, изучившие данный курс должны:

ЗНАТЬ: основные принципы этикета делового общения; особенности всех составляющих культуры делового общения: культуру поведения, культуру речи, внешнего вида; содержание норм и правил ведения деловых бесед, переговоров; общения по телефону; этикет служебной переписки и др.

ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ: о значении и роли принципов и правил бизнес-этикета; механизмах их внедрения в деловые отношения; национальных

особенностях этикета бизнес-отношений, общих законах построения имиджа делового человека с учетом требований бизнес-этикета.

УМЕТЬ: использовать знания и умения корпоративного поведения в организации; развивать и внедрять стандарты этикетного поведения, правила внутреннего распорядка и других правил организации; давать оценки эффективности использования существующих этикетных норм и стандартов, применяемых в сфере деловых и служебных отношений.

II. Тематика семинарских занятий

Тема 1. Специфика делового общения

Запомни!

Специфическая особенность деловой коммуникации регламентированность, формализованность, т. е. подчиненность установленным правилам и ограничениям

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности

Специфика деловой коммуникации:

- Субординация
- Целенаправленность
- Регламентированность
- Обязательность контактов участников общения
- Соблюдение формально - ролевых принципов взаимодействия, с учетом должностных ролей



Вопросы для обсуждения темы

1. Что значит «уметь общаться»?
2. Специфика и содержание делового общения.
3. Виды и основные средства делового общения.
4. Западная и восточная деловые культуры.
5. Условия успеха профессиональной коллективной деятельности.
6. Для каких видов деятельности умение эффективного общения, такая же неотъемлемая часть профессии, как и специальные навыки?
7. Раскройте понятие «коммуникативная компетентность».
8. «Необходимое для успеха в бизнесе – это умение строить отношения с людьми». Прокомментируйте это высказывание.
9. Существует ли в современной деловой коммуникации дискриминация по признаку пола?
10. Какие дополнительные обязательства накладывает на сотрудников организации принадлежность к тому или иному полу?
11. Есть ли различия в системе норм и стандартов служебного поведения для мужчины и женщины в современном деловом мире?
12. Есть ли особенности делового стиля поведения мужчины и женщины?



Творческие задания (темы сообщений)

- Коммуникативная культура – условие эффективности бизнес-процессов.
- Коммуникативная компетентность современного бизнесмена.
- Мужчина и женщина в современном деловом мире. Особенности поведения, эмоциональных отношений, мышления.
- Основы конструктивного делового общения.

БИЗНЕС-ЭТИКЕТ & КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Бизнес-этикет - инструмент построения отношений; составная часть корпоративной культуры компании.

Корпоративная культура – это система ценностей и убеждений, разделяемых всеми работниками фирмы, предопределяющая их поведение, характер жизнедеятельности организации.

Составляющие понятия «корпоративная культура»:

- ◆ философия, миссия, ценности компании/организации;
- ◆ ритуалы, традиции, символы компании/организации;
- ◆ стили управления руководства;
- ◆ этикет отношений с клиентами;
- ◆ этикет внешнего вида и одежды сотрудников;
- ◆ этикет внутренних коммуникаций;
- ◆ этикет письменных и телефонных взаимодействий;
- ◆ организация и виды рекламы;
- ◆ проведение корпоративных праздников.



Литература

- Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2001.
 Вечер Л. С. Секреты делового общения. Минск., 2011.
 Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. – М., 2001.

Дизель М.П., Мак-Кинли Р.У. Поведение человека в организации. – М., 2011.

Снелл Ф. Искусство делового общения. М., 2010.

Швальбе Б. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса. М., 2013.

Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. М., 2013.

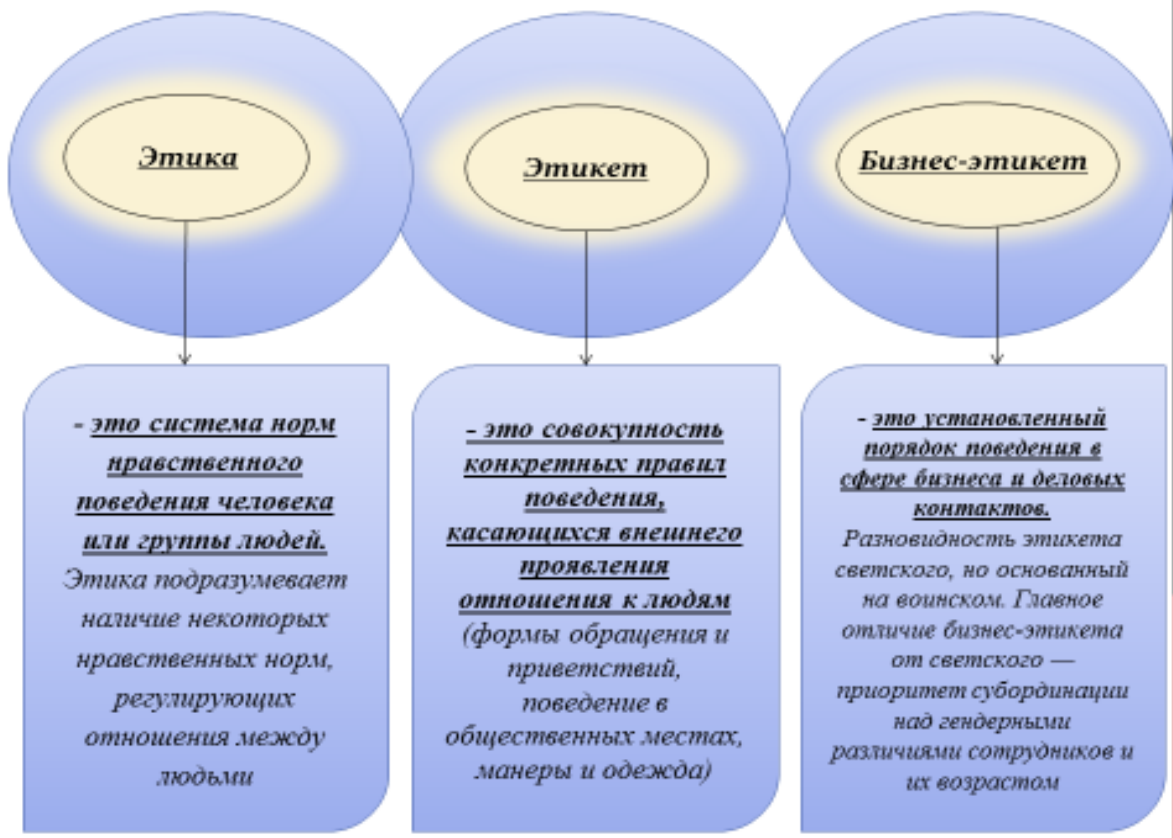
Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М.,

Тема 2. Бизнес - этикет в деловой коммуникации

Запомни!

Деловые люди судят о вас по вашим деловым манерам. Плохие манеры или незнание этикета могут пустить под откос самую многообещающую карьеру.

Соблюдая бизнес-этикет, Вы демонстрируете значимость и важность для вас человека, создаете ему удобства, безопасность и комфорт.



Вопросы для обсуждения темы

1. Этикет как историческое явление. Виды этикета.
2. Раскройте взаимосвязь этики и этикета.
3. Расскажите о современных видах этикета.
4. Какие функции выполняет этикет в обществе?
5. Раскройте особенности светского этикета.
6. Современные взгляды на место бизнес этикета.
7. Функции и роль этикета в деловом общении.
8. Специфика делового этикета.
9. Принципы делового этикета.
10. Перечислите основные особенности и принципы бизнес-этикета.
11. Почему принципы бизнес-этикета имеют универсальное значение?
12. Каковы основные функции и роль этикетных стандартов в деловых отношениях?
13. Этикет внешнего вида делового человека.
14. Особенности невербального этикет-поведения.
15. Бизнес-этикет как средство разрешения конфликтных ситуаций.

7 принципов бизнес-этикета

1. Принцип устойчивости первого впечатления	→	правильно подать свой статус, понравиться с первого взгляда
2. Принцип постоянства в различных ситуациях	→	держат слово и выполнять свои обязательства
3. Принцип «бесполого сообщества»	→	правила гражданского этикета не переносятся в бизнес
4. Принцип уместности	→	обращаться к людям соответственно их статусу
5. Принцип эмоционального интеллекта	→	способность управлять собой в отношениях с людьми
6. Принцип разумного эгоизма	→	выполняя свои рабочие функции, не мешать другим
7. Принцип позитивности	→	относиться положительно к коллегам и клиентам

Творческие задания (темы сообщений)

- История развития этикета.
- Основные принципы современного делового этикета.
- Корпоративная культура и этикет.
- Новые стандарты в бизнес-этикете.
- Этикетные требования к поведению в критических и конфликтных ситуациях и способы их разрешения.
-

СОБЛЮДЕНИЕ БИЗНЕС-ЭТИКЕТА – УСЛОВИЕ КАРЬЕРНОГО УСПЕХА



Внешний вид и манера держаться при прочих равных условиях являются бесспорным условием карьерного роста.

Манера держаться в сочетании с внешним видом, со стилем одежды может на 90% определить отношение к деловому человеку.

Литература

- Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
- Сабат Э. Бизнес-этикет. пер. с англ. Осетрова Б.Н. Серия: Настольная книга бизнесмена, М., 2001.
- Честара Д. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого М., 2000.
- Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2001.
- Амелин Ю. Н., Амелин М. Ю. «Этикет в вопросах и ответах», М., 2001
- Андриевский А. 100 советов по этикету. М., 2000.
- Стил Л. Дресс-этикет, или Одевайтесь правильно. М., 2001.
- Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 10.

Тема 3. Требования этикета к имиджу делового человека

Запомни!

Современного делового человека можно выделить из толпы сразу. Из чего складывается этот облик, к характеристике которого можно добавить определение «деловой»?

Уверенная походка и осанка, безупречность одежды, прически, аксессуаров, выразительные мимика и жесты, доброжелательная улыбка – таковы сигналы преуспевающего делового человека

Виды имиджа

Габитарный или имидж внешности

- фигура,
- одежда,
- обувь,
- аксессуары,
- прическа,
- макияж,
- походка
- жестикауляция

Социальный имидж

- сообщает о положении в обществе,
- составляет круг общения,
- составляет стиль жизни



Вопросы для обсуждения темы

1. Габитарный имидж делового человека.
2. «Актуальные зоны» в облике делового человека.
3. Требование к одежде и внешнему виду делового мужчины.
4. Принципы формирования гардероба делового мужчины.
5. Общие требования к внешнему облику деловой женщины.
6. Психологическое воздействие цвета и формы делового костюма на имидж.
7. Мода в подборе гардероба современного делового человека.
8. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в бизнесе?
9. Каковы характерные черты внешнего вида и манер современного делового человека?

10. Можно ли предсказать (на основании анализа исторического развития требований к внешнему виду), как изменятся внешний облик, манеры, имидж делового человека?

11. Что является недопустимым в деловой одежде бизнесмена?

12. Каковы принципы формирования гардероба делового мужчины?

13. Перечислите характерные особенности цвета и фактуры тканей для мужской деловой одежды.

14. Каковы основные требования к имиджу современного делового мужчины?

15. Какова история развития требований к женской деловой одежде?

16. Назовите характерные особенности современного женского делового костюма.

17. Перечислите основные требования к цвету, фактуре, сочетаемости тканей, аксессуаров, украшений и пр. в одежде деловой женщины, в том числе в верхней одежде.

18. Какова роль внешнего облика и манер современной деловой женщины в создании этичной атмосферы в коллективе?

19. Влияют ли аксессуары, украшения, макияж, прическа на внешний облик женщины?

20. Как проявляется мода в подборе гардероба современной деловой женщины?

21. На Ваш взгляд, будут ли изменяться требования к одежде и манерам деловой женщины в перспективе?

Правила создания делового образа



Первое правило – необходимо определить свою аудиторию. Следует помнить и о том, какой эффект необходимо произвести

Второе правило. Важно учитывать корпоративный имидж, т.е., работая в «команде» необходимо как можно больше походить на членов этой команды

Третье правило. Лучший способ выделиться из окружающих – быть слегка элегантнее и изысканнее остальных. Путь к деловому успеху – это строгое соответствие вашего имиджа вашей профессии

Творческие задания (темы сообщений)

- Роль имиджа в жизни и деятельности современного человека.
- Деловой костюм как информация о статусе, достатке, социальном положении бизнесмена.
- Основные принципы выбора деловой одежды.
- Стили одежды в деловом общении и их зависимость от ситуации и целей коммуникации.
- Дресс-код и его роль в корпоративной культуре компании.
- Допустимые аксессуары в деловом общении.

Технологические функции имиджа:

<p>Социальная адаптация. Благодаря правильно подобранному имиджу возможно быстрое вхождение в конкретную социальную среду, <u>расположение к себе людей</u>, достижение с ними самых продуктивных контактов.</p>	<p>Высвечивание лучших личностно-деловых характеристик. Это <u>значит подчеркнуть свои наиболее привлекательные качества</u>, вызывая у людей доверие, симпатию и обращая их внимание на свои профессиональные достоинства.</p>
<p>Сглаживание или скрытие негативных личностных данных. То есть посредством одежды, причёски, макияжа, правильных манер поведения <u>отвлечь взгляд людей от определенных недостатков</u>.</p>	<p>Концентрация внимания людей на себя. Умение «светиться» людям всегда обращает их внимание к тому, кто излучает доброжелательность, а значит, они будут заинтересованы в общении и работе именно с такой личностью.</p>
<p>Расширения возрастного диапазона общения. Это означает не замыкание личности в своем возрастном имидже, визуальное свидетельство современных манер общения и соблюдения последних тенденций моды, что позволит <u>расширить круг контактов</u> и успешно заниматься профессиональной деятельностью в разновозрастных социумах.</p>	

Литература

- Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2001.
 Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
 Беклишев Д. В. Манеры и поведение делового человека. М., 2003.
 Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Уч. пос. М., 2003.

Браун Х. Дамский этикет: Путеводитель для современной женщины М., 2005.

Брэдфорд Б., Тайны деловой женщины. М., 2010.

К. Джонсон Дресс-код Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин, М., 2010.

Коллинз Д. Этика деловых отношений. М., 2011.

Степанов С. Язык внешности. М., 2014.

Пиз А. Язык телодвижений. М., 2009.

Тема 4. Особенности речевого этикета в деловом общении

Запомни!

Во время общения важно не только то, что мы говорим, но и то, как мы это говорим.

Главное требование речевого этикета официально-деловой стиль речи - понятное, лаконичное и четкое изложение информации.

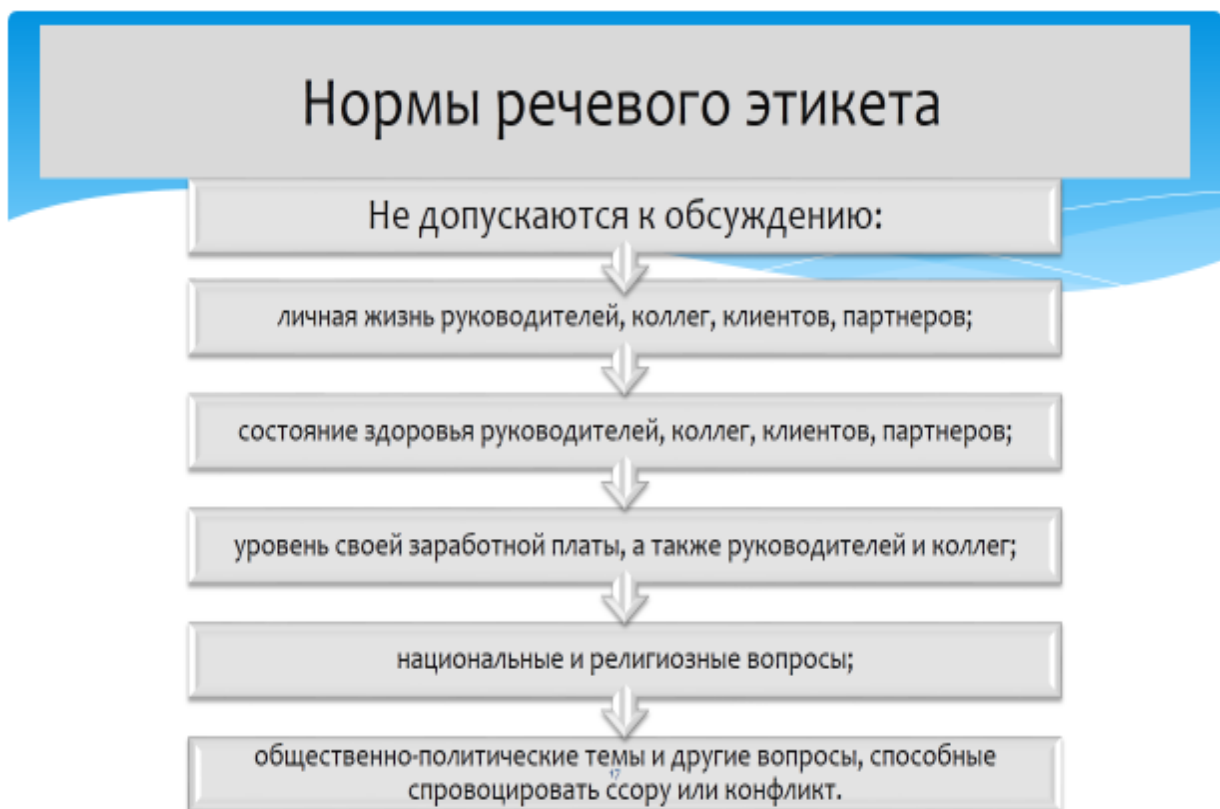
Требования к деловой риторике

<p>беглость фраз и предложений (как устной, так и письменной)</p>	<p>Талантом собеседника отличается не тот, кто говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие» <i>Жан де Лабрюйер</i></p>	<p>ясность, внятность</p>
<p>лаконичность речи</p>		<p>простота вербальных конструкций</p>
<p>дозирование профессиональной лексики</p>		<p>полное отсутствие сленга, слов-паразитов и заумности</p>
<p>дружеский настрой и интонация в целом</p>		<p>четкость произношения</p>
<p>Стилистика устной и письменной речи должна соблюдать следующий правила:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «анализ показал...» • «можно предположить...» • «считается, что...» 		

6

Вопросы для обсуждения

1. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений.
2. Речевой этикет и его особенности в деловой коммуникации.
3. Основные стили делового речевого воздействия и этикет.
4. Основные правила и стандарты речевого поведения в деловой коммуникации.
5. Требования этикета, предъявляемые к деловой беседе.
6. Этикетные требования к поведению в критических и конфликтных ситуациях и способы их разрешения.
7. Телефонный этикет. Основные правила и стандарты.
8. Каковы причины большей сложности делового общения по телефону по сравнению с личным общением?
9. Каковы требования бизнес-этикета к ведению служебных телефонных бесед?
10. В каких ситуациях стандартных приветствий допускаются несколько более свободные формы: «Приветствую Вас!», «Рад Вас видеть!», «Позвольте поприветствовать Вас!», «Разрешите Вас приветствовать!» и т.д?
11. Можно ли считать грубым нарушением норм делового этикета одностороннее обращение на «ты», в том числе сочетаемое с обращением по имени-отчеству?
12. Какие обращения рекомендуется использовать при затруднении выбора обращения?



Творческие задания (темы сообщений)

- Деловая риторика и ее значимость для деловых отношений.
- Основные требования к официально – деловому стилю речевой коммуникации.
 - Роль культуры речевого воздействия в обеспечении эффективности делового общения.
 - Особенности речевого поведения и общения на презентациях.
 - Особенности речевого поведения и общения на деловых приемах.
 - Дистанция как форма бизнес-этикета.
 - Приемы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.
 - Конфликтные ситуации в деловых беседах и способы их разрешения.

Литература

- Анисимова, Т. В. Современная деловая риторика / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон. М., 2003.
- Кузин Ф.А. Культура делового общения. М., 2008.
- Милич П. Как проводить деловые беседы. М., 2009.
- Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: Учеб.пособие для сред. спец. учеб. заведений. 3-е изд., испр. М., 2008.
- Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
- Сопер П. Основы искусства речи: Пер. с англ. М., 2009.
- Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения: Пер. с англ. М., 2010.

Тема 5. Этикетные нормы приветствия, представления, обращения в деловой коммуникации

Запомни!

Обстановка официальности требует повышенной вежливости, уважительности к собеседнику, дистанции официального общения, независимо от пола и возраста.

Например, недостаточно просто приветствовать клиента - нужно еще и встать, когда он входит; представиться и предложить сесть. Это обязательно будет замечено и оценено, как незаменимые бонусы.

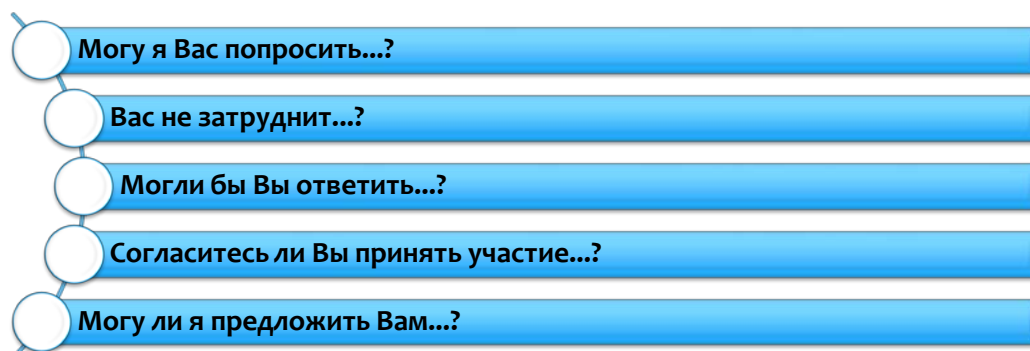


Вопросы для обсуждения

1. Общие правила приветствия в деловом мире.
2. Общие правила представления в деловой коммуникации.
3. Какие факторы и их учет являются основными в этикетных нормах приветствия в деловой коммуникации?
4. Какую роль играет статус субъектов делового общения, в этикетных нормах приветствия?
5. Охарактеризуйте основные невербальные формы приветствия, допустимые в деловой коммуникации.
6. Роль и особенность рукопожатия в деловом общении.
7. В какой мере общегражданский (светский) этикет определяет церемонию приветствия и представления в деловой обстановке?
8. Какие факторы, кроме норм общегражданского этикета, влияют на процедуру приветствия, представления и обращения в практике деловой жизни?
9. Каковы основные принципы анонимного обращения, практикуемые в деловой сфере?

10. В каких случаях правила делового этикета позволяют представиться самому?
11. Каково основное назначение визитной карточки?
12. Какие деловые ситуации может сопровождать визитная карточка?
13. В каких ситуациях визитные карточки могут быть отправлены по почте или с курьером лично?
14. О чем свидетельствует наличие визитной карточки с фирменным стилем и грамотно составленным текстом?
15. Какова последовательность информации и распределение текста по полю карточки?
16. Какие сведения в деловой визитной карточке необходимо отобразить?

Универсальные формы просьбы/предложения:



11

Творческие задания (темы сообщений)

- Общие правила и стандарты приветствия в деловом мире.
- Этикетные формы и стандарты обращения в деловой коммуникации.
 - Невербальные средства приветствия, представления и обращения в деловой коммуникации.
 - Роль и функции визитной карточки в современной деловой жизни.
 - Требования к оформлению визитной карточки.
 - Роль рукопожатия и других невербальных средствах в деловой коммуникации.
 - Факторы, определяющие процедуру приветствия, представления и обращения в практике деловой жизни.

Примеры допустимых обращений к сотрудникам:



Литература

- Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. Мн., 2000.
- Введенская Л. А. Деловая риторика. Л. А. Ростов-н/Д., 2011.
- Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие. М., 2006.
- Архангельский Г. А. Тайм-драйв: Как успевать жить и работать М., 2006.
- Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
- Панасюк А. Ю. Как победить в споре, или Искусство убеждать / М., 2010.
- Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения. М., 2003.
- Ханин М. И. Практикум по культуре речи, или как научиться красиво и убедительно говорить. СПб., 2002.

Тема 6. Требования этикета к деловой переписке

Запомни!

Деловая переписка требует еще большей официальности и формализованности, то есть должна быть абсолютно безупречной.

Грубейшая ошибка недооценивать культуру деловой переписки. Грамотно составленное деловое письмо — это дополнительный плюс имиджу вашей фирмы, обеспечивающий преимущество в конкурентной среде.

Язык и стиль делового письма

Нейтральный тон изложения

Констатирующе-предписывающий характер изложения

Точность и ясность изложения

Лаконичность

Широкое использование общепринятых языковых формул

Использование терминов

Применение лексических и графических сокращений

Преобладание страдательных конструкций над действительными

Ограниченная сочетаемость слов

Употребление словосочетаний с отглагольным существительным вместо глагола

Преобладание простых распространенных предложений

• 72

Вопросы для обсуждения

1. Этикет письменного делового общения.
2. Специфика письменного общения в системе бизнес-отношений.

3. Формы и виды письменного делового общения.
4. Требования делового этикета к резюме.
5. Требования делового этикета к приглашениям.
6. Требования делового этикета к информационным письмам.
7. Требования делового этикета к письму-уведомлению.
8. Этикет-стандарты оформления внешней переписки.
9. Этикет стандарты оформления внутрикорпоративной деловой переписки.
10. Требования этикета к составлению мотивационного письма.

Творческие задания (темы сообщений)

- Общие правила оформления деловой переписки.
- Особенности деловой переписки.
- Составьте деловое письмо (запрос, уведомление, резюме и т.д.), соблюдая стиль делового речевого воздействия и этикет.
- Структура и стандартные фразы делового письма.
- Структура и стандартные фразы служебной записки.

Литература

- Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие М., 2006.
 Архангельский Г. А. Тайм-драйв: Как успевать жить и работать. М., 2006.
 Культура письменной речи делового человека: справочник; практикум. – М., 2012.
 Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения. М., 2003.

Тема 7. Требования этикета к деловой коммуникации в интернете и социальных сетях

Запомни!

Главное правило бизнес-этикета в сети, такое же как и в любом другом этикете: ведите себя так, чтобы вас было легко понять, не создавайте проблемы другим и не мешайте нормальному диалогу, даже если он ведется посредством электронной почты.

Этикет общения в социальных медиаресурсах

Запреты в правилах общения в социальных медиаресурсах для сотрудников

- распространять внутрикорпоративную информацию и сведения о компании, до момента официального опубликования;	комментировать официальную информацию о деятельности компании без указания, что это является частным мнением;	- критиковать деятельность компании и её сотрудников, партнеров и конкурентов, органов государственной власти в грубой и неуважительной форме;	публиковать сообщения, комментарии, фото, видео-аудиоматериалы и графические изображения по вопросам, связанным с профессиональной деятельностью, без официального разрешения своего непосредственного руководителя;
---	---	--	--

33

Вопросы для обсуждения

1. Особенности делового общения в Интернете и социальных сетях.
2. Охарактеризуйте возможности социальных сетей для ведения деловой коммуникации.
3. Требования этикета к ведению деловой коммуникации в социальных сетях.
4. Как выделиться в социальных сетях, не нарушая требований бизнес-этикета?
5. Использование смайликов в деловой переписке. Требования этикета к ведению деловой коммуникации в мессенджерах (Skype, WhatsApp, Viber и т.д.)
6. Почему форматы специальных программ, объем и размеры передаваемых данных необходимо согласовывать с получателем?
7. Каковы сроки ответа на электронное сообщение ?
8. Если ответ не может быть выслан в указанные сроки.
9. Охарактеризуйте основные стандарты оформления электронных сообщений?

10. Почему деловое письмо не должно оказаться у случайного адресата?

11. Какие сообщения не рекомендуются для пересылки по деловой корпоративной электронной переписке?



Творческие задания (темы сообщений)

- Основные требования этикета к текстовому контенту в деловой коммуникации в социальных медиаресурсах.
- Основные требования этикета к визуальному контенту в деловой коммуникации в социальных медиаресурсах.
- Основные требования этикета к проведению онлайн деловых переговоров, конференций, презентаций, вебинаров в социальных медиаресурсах.
- Запреты в правилах общения в социальных медиаресурсах для сотрудников.
- Форматирование как средство профессионального оформления служебной переписки

Литература

Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие М., 2006.

Архангельский Г. А. Тайм-драйв: Как успевать жить и работать. М., 2006.

Культура письменной речи делового человека: справочник; практикум. М., 2012.

Пиз А. Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения. М., 2003.

Тема 8. Национально-культурные особенности бизнес-этикета

Запомни!

Характер общения, допустимый в одной стране, может быть неприемлемым в другой. Это связано с особенностями национального менталитета, традициями, культурой.

Мировой деловой этикет

Установление прочных деловых отношений с зарубежными партнёрами возможно только при условии изучения делового этикета той страны, в которую предстоит отправиться.



Чтобы успешно вести дела, необходимо **знать** **общепринятые правила** и нормы международного общения, уметь вести переговоры и беседы.

Вопросы для обсуждения

1. Основные отличия западного и восточного этикета делового общения. Специфика западноевропейского бизнес-этикета.
2. Специфика ближневосточного этикета делового общения.
3. Особенности бизнес-этикета стран Дальнего Востока.
4. Американский бизнес-этикет.
5. Особенности российского бизнес-этикета.
6. Национальные особенности невербального общения в деловых отношениях. Жесты и пантомимические движения, способствующие созданию доверительного контакта между собеседниками.
7. Роль и особенность рукопожатия в деловом общении.
8. Основные невербальные средства повышения делового статуса в профессиональном общении.
9. В каком порядке немцы предпочитают вести обсуждение вопросов?
10. С чего Вы начнете работу с интересующей Вас французской фирмой:
 - а) с телефонных звонков, факса; б) с посылки рекламных материалов, каталогов продукции?
11. Может ли француз во время обсуждения перебить собеседника?
12. Принято ли во Франции говорить о делах за обеденным столом? Если да, то когда?
13. Как обращаться к француженке в деловой беседе?
14. В какой степени в общении с англичанами действует правило «Молчание — знак согласия»?
15. В ответ на Ваш вопрос англичанин ответил долгим молчанием. Предполагает ли это какой-то Ваш шаг?
16. Как отнесутся английские партнеры к импровизации в ходе переговоров?
17. Есть ли особенности в Англии в приветствии рукопожатием?
18. В перерыве переговоров Вам предлагают завтрак или обед. Строго ли соблюдается этикет в таком застолье?
19. Приняты ли тосты и чокаются ли англичане?
20. Достаточно ли обмена официальными письмами для установления деловых связей с итальянской фирмой?
21. У Вас есть визитки на французском и английском языках. Какую Вы дадите итальянцу?
22. Нарушите ли Вы деловой этикет, пригласив французского партнера в ресторан?
23. Как относятся итальянские деловые люди к контактам с партнерами в неслужебное время?
24. Стоит ли обращаться к американцам за помощью при подготовке проекта?
25. С чего американец предпочтет начать — с личной встречи или с общения посредством телефона, телекса, факса?

26. Что означает жест американца «ноль», образованный большим и указательным пальцем?

27. Есть ли различия в деловом этикете между Западом и Востоком США?

28. С какими целями японцы устраивают тайм-ауты в переговорах?

29. Японская сторона медлит с ответом. Что это чаще всего означает? В каких случаях можно напомнить?

30. Вы попытались немного выучить японский. Вас предупредили, что понять можно, но произношение ужасно плохое. Стоит ли рискнуть и сказать японцам несколько слов по-японски?

31. В каком порядке японец представляется?

32. Ввиду изменившихся обстоятельств руководить Вашей делегацией стала женщина. Вы уведомили об этом японских партнеров. Однако во время переговоров они все время обращаются не к ней, а к ее помощнику — мужчине. В чем здесь дело?

33. Как в японских фирмах относятся к открытой критике?

34. Каково прагматичное предназначение японскойсверхвежливости?

35. Какой костюм предпочтительнее надеть для встреч с японской делегацией?

36. Должны ли Вы ожидать приглашения от японского партнера к нему домой?

Общие правила в странах пребывания

- ✓ Всегда следует помнить, что приветствия в ряде стран имеют **национальную окраску**. Основной формой являются рукопожатия. Но в некоторых странах не принято пожимать руку женщинам, а потому необходимо подождать, пока женщина сама протянет руку. Во Франции и странах Средиземноморья распространены поцелуй в щеку. Две прижатые друг к другу перед грудью ладони - индийское национальное приветствие.
- ✓ Следует **уважать** национальные традиции, религию и руководство страны, в которой Вы находитесь.
- ✓ Всегда **быть пунктуальным**, учитывать движение на дорогах и скопление людей на улицах.
- ✓ Не стоит хвастаться своим материальным положением.
- ✓ В любой стране очень важны титулы, поэтому ими следует пользоваться.
- ✓ Приезжая не в первый раз в страну, следует позаботиться, чтобы на обороте Вашей визитной карточки была **информация на языке этой страны**.
- ✓ Общий совет при принятии незнакомой пищи - ешьте то, что Вам предлагают, и не спрашивайте, что это такое.

Творческие задания (темы сообщений)

- Процедура приветствия и обращения в западноевропейской деловой культуре.
- Процедура приветствия и обращения в ближневосточной деловой культуре.
- Процедура приветствия и обращения в японской деловой культуре.
- Процедура приветствия и обращения в японской деловой культуре.
- Этикет жестов, мимики и пантомимики в деловом общении.
- Дистанция как форма бизнес-этикета.
- Национальные особенности жестикулирования.

Литература

- Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
- Афанасьев И. Деловой этикет. М., 2000.
- Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2001.
- Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Уч. пос. М., 2003.
- Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. М., 2004.
- Мартынов А. Как не следует вести дела с Западом // Деловые люди.
- Романова, Н. П. Деловой этикет на Востоке. М., 2009.
- Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. М., 2009.

Содержание

От автора	3
I. Цель и задачи изучения курса.....	4
II. Тематика семинарских занятий.....	5
Тема 1. Специфика делового общения.	5
Тема 2. Бизнес - этикет в деловой коммуникации.....	8
Тема 3. Требования этикета к имиджу делового человека	11
Тема 4. Особенности речевого этикета в деловом общении	14
Тема 5. Этикетные нормы приветствия, представления, обращения в деловой коммуникации	16
Тема 6. Требования этикета к деловой переписке	20
Тема 7. Требования этикета к деловой коммуникации в интернете и социальных сетях	21
Тема 8. Национально-культурные особенности бизнес-этикета	24