



Этикет делового общения

Выполнили

Студенты группы 02С

Козакевич Светлана и Борисова Кира

Этикет делового общения

Деловой этикет – правила, принятые в сфере делового общения. Стороны делового общения при этом выступают в официальных (формальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей. Общим требованием речевого этикета в деловом общении считается приветливое, а также предупредительное отношение ко всем сотрудникам, партнерам, независимо от антипатий и симпатий.

Речевой этикет в деловом общении предполагает установление контакта между людьми, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, сотрудничество.





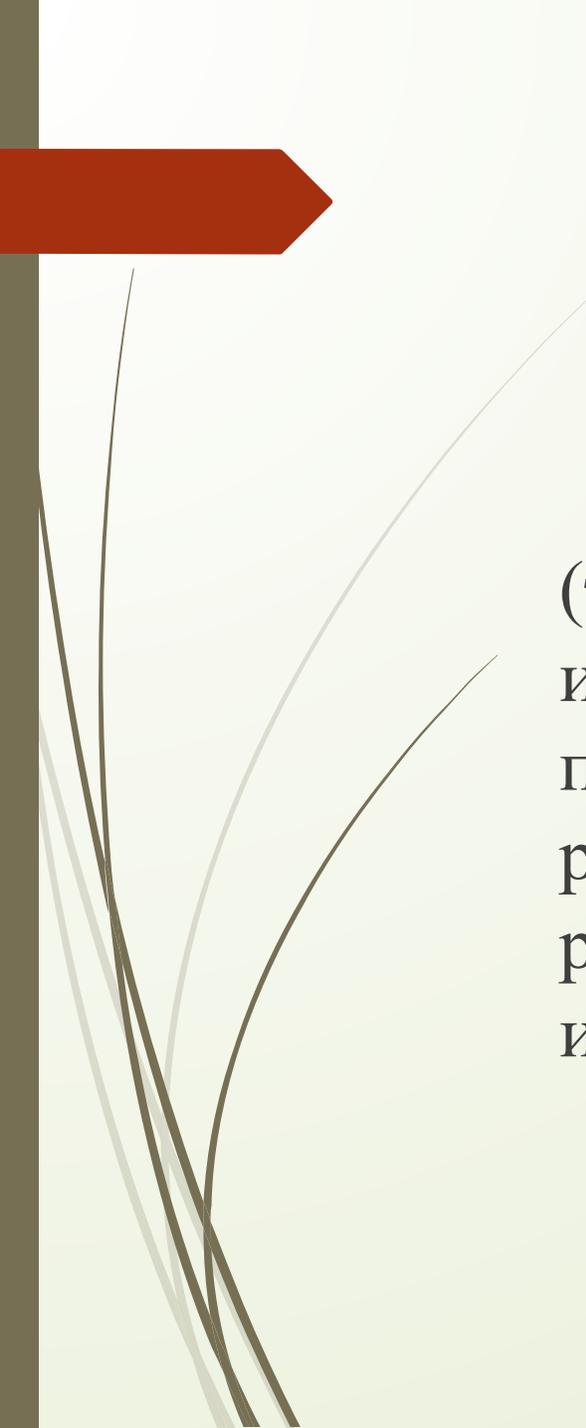
Выделяют следующие этапы в деловом общении:

- установление контакта, включающее знакомство, а также понимание другого человека;
- ориентировка в происходящей ситуации общения, а также ее осмысление с паузами;
- обсуждение проблемы;
- решение проблемы;
- выход из контакта (завершение).

Этикет дистанционных деловых коммуникаций

Дистанционное (дистантное) общение подразумевает под собой отсутствие визуального контакта и является разновидностью опосредованного общения – это коммуникация, в которую вклиниваются промежуточные звенья в виде механизма, вещи. К средствам дистанционного общения относятся телефон, деловые письма, электронная почта.





Дистанционное опосредованное общение (телефонный разговор, почтовое и факсовое отправление и т.п.) отличается от контактного, непосредственного повышенным вниманием к интонационному рисунку речи (устное общение), краткостью и регламентированностью, невозможностью использования жестикуляции.



Этикет телефонных деловых коммуникаций

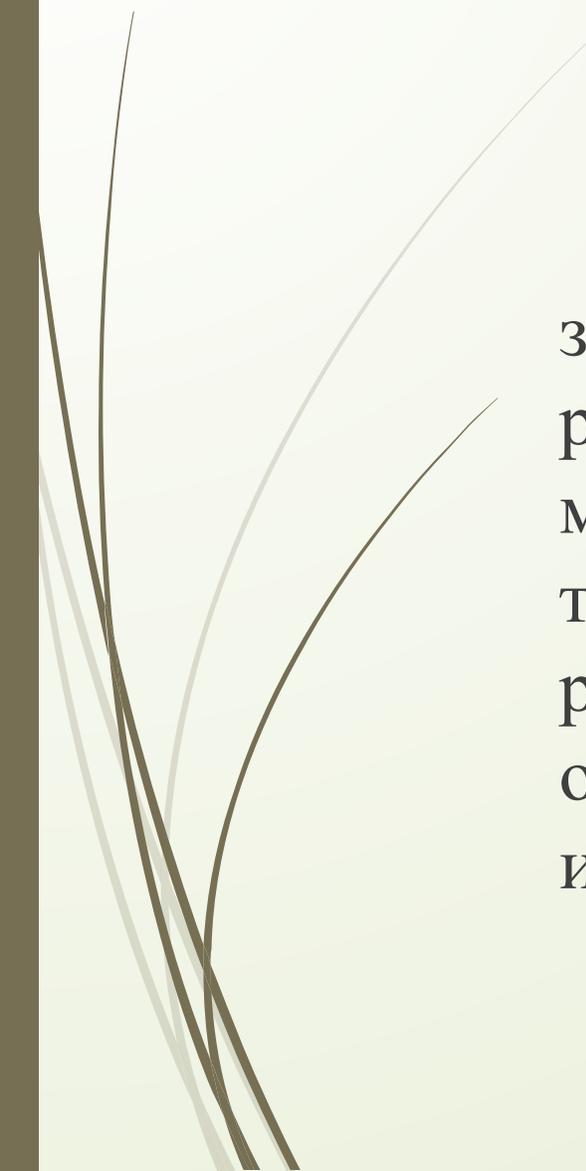
Специфика телефонного общения определяется, прежде всего, фактором дистантности общения. Основное перераспределение информативной нагрузки происходит между вербальным уровнем и интонационным. Таким образом, интонация делового телефонного общения столь же значима, насколько значимо и содержание речи.

Сложные вопросы, требующие размышления и всестороннего обсуждения, выносятся за рамки телефонного общения до личной встречи.

У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двухсторонний обмен информацией независимо от расстояния.



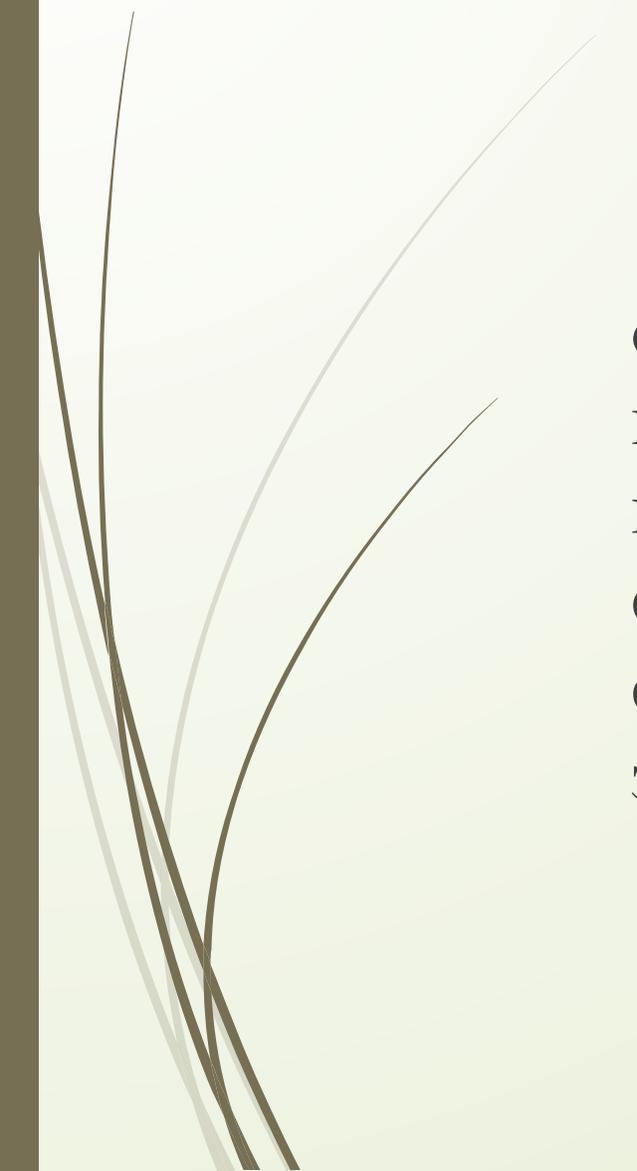
Правила телефонного разговора



Необходимо следить за своей дикцией. Нельзя зажимать микрофон рукой, когда передаете что-то из разговора тем, кто находится рядом – ваши комментарии может услышать партнер, разговаривающий с вами по телефону. В случае высказывания жалобы или рекламации, не говорить партнеру, что это не ваша ошибка, что вы этим не занимаетесь и что вам это не интересно.



Этикет деловой переписки по корпоративной электронной почте

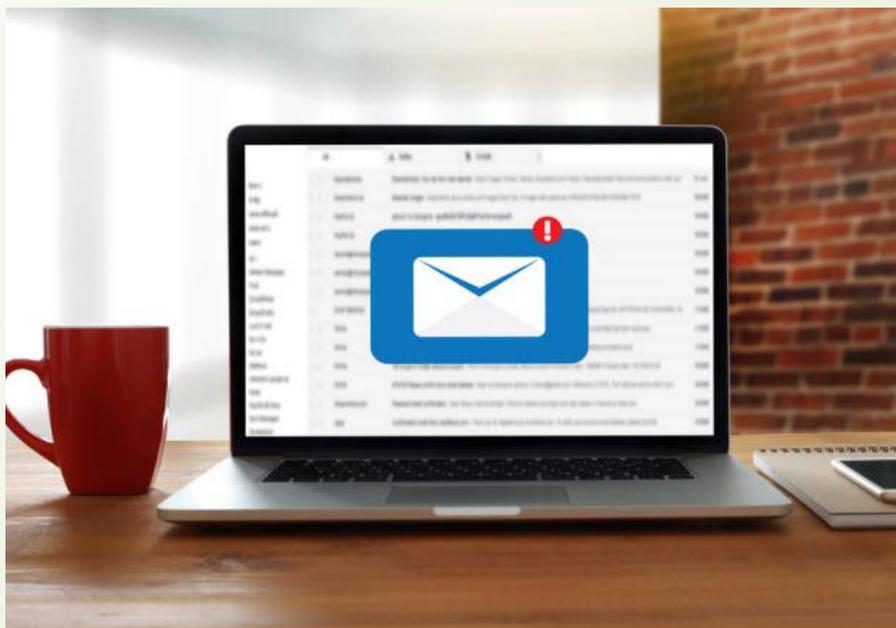


Корпоративная электронная почта — одна из основных форм делового общения. Электронная почта позволяет существенно экономить время, практически не ограничивая круг общения. Она требует строгого соблюдения формальностей и обязательного следования общепринятым правилам составления электронных писем

Вся деловая электронная переписка делится на два направления:

- внешнее — переписка с клиентами, партнерами, контрагентами и другими лицами;
- внутреннее — переписка с коллегами.





Деловое письмо должно иметь следующую структуру:

- тема письма;
- приветствие;
- текст сообщения (содержание письма);
- заключительная форма вежливости,
- прощание;
- корпоративный шаблон электронной подписи.



Этикет общения в социальных медиаресурсах

В настоящее время общественно-популярным стало онлайн-общение посредством социальных медиа, развлекательных и игровых ресурсов и т. п.

Ведение блогов, журналов, личных страниц служит не только для выражения частного мнения граждан, но и способствует активному и зачастую неконтролируемому распространению информации.



Запреты в правилах общения в социальных медиаресурсах

Распространять внутрикорпоративную информацию и сведения о компании, до момента их официального опубликования;

Критиковать деятельность компании и ее 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;

Публиковать сообщения, комментарии, фото, видео, аудио, материалы и графические изображения, относящиеся к внутрикорпоративным событиям, без согласия своих коллег (партнеров), которых эта информация может касаться.



Список использованных источников

1. <https://psihomed.com/etiket-delovogo-obshheniya/>
 2. <https://novainfo.ru/article/5004>
 3. <https://novainfo.ru/article/5169>
 4. <https://novainfo.ru/article/6086>
 5. Методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО «Российские железные дороги»
- 

Спасибо за внимание!

