МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение   
высшего образования

«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В. И. ВЕРНАДСКОГО»

ФИЗИКО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра компьютерной инженерии и моделирования

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ ЭССЕ на тему:**

**«**Значение делового этикета в деловом общении**»**

Практическая работа

по дисциплине «Деловая коммуникация и русская культура речи»

студента 1 курса группы ИВТ –б-о-242

Воронин Иван Дмитриевич

направления подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Симферополь, 2024

**ЭССЕ**

**Значение делового этикета в деловом общении**

Слово этика - греческое, образованное от (ethikos) - касающийся нравственности, выражающий нравственные убеждения. Этика - учение о морали и, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу. Этикет (фр. Etiquette) в переводе на русский язык означает «ярлык», «этикетка». Этикет - это правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе. Этикет подчинён сложившейся у данного народа системе ценностей. Выполнять предписания этикета означает принимать сложившуюся систему ценностей. С помощью этикета можно измерить отношения между людьми: отношения близкие или далёкие, тёплые или прохладные, дружеские или натянутые, равные или неравные. Общаясь с людьми, мы так или иначе оцениваем отношения с ними, подводим эти отношения под определённый тип, регулируем их, и помогают нам в этом средства этикета. В деловом общении важную роль играют конкретные формы и методы взаимодействия людей при решении деловых вопросов, стереотипы в служебном, должностном поведении. Для того чтобы охарактеризовать весь комплекс взаимоотношений в сфере деятельности человека используется понятие «деловой этикет».

Деловой этикет - установленный порядок поведения в сфере бизнеса и в сфере деловых контактов. В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. И это действительно так. Если все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, меньше конфликтов и болезней на нервной почве, выше производительность труда, выше качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время. Деловой этикет является важной составляющей успешной карьерной реализации и профессиональных достижений. Он представляет собой совокупность норм и правил поведения, принятых в деловом сообществе, которые способствуют эффективному взаимодействию между коллегами, партнерами и клиентами. Соблюдение делового этикета позволяет не только выстраивать продуктивные рабочие связи, но и создавать благоприятную атмосферу, где каждый участник чувствует себя уважительно и комфортно.

Одним из ключевых аспектов делового этикета является внешнее оформление. Деловой дресс-код играет важную роль в создании положительного первого впечатления. Строгий стиль одежды, соответствующий корпоративной культуре компании, демонстрирует профессионализм и уважение к окружающим. Важно помнить, что внешний вид является своеобразной визитной карточкой, отражающей отношение к работе и уровень самоконтроля. Не менее важными являются навыки общения. Вежливость, тактичность и уважительное отношение к собеседнику помогают избегать конфликтных ситуаций и создают атмосферу доверия и взаимопонимания. В деловых переговорах, встречах и переписке следует соблюдать определенные правила: приветствие и прощение, использование корректных выражений и избегание личных тем в разговоре. Умение слушать и правильно формулировать мысли является основой эффективного коммуникативного взаимодействия.

Пунктуальность и надежность также имеют значение в деловом этикете. Выполнение обещанных обязательств в оговоренные сроки демонстрирует ответственность и уважение к времени других людей. Опаздывание на встречи или несоблюдение сроков может вызвать негативное впечатление и подорвать доверие к вам как профессионалу. Важно помнить, что деловые отношения основаны на взаимном доверии и честности, и нарушение этих принципов может иметь серьезные последствия для репутации.

В современном мире глобализации деловое общение часто выходит за рамки одной культуры. Здесь особенно важно учитывать различия в традициях и нормах поведения. Например, в некоторых странах принято обмениваться визитками с обеих рук, тогда как в других культурах акцент ставится на продолжительный зрительный контакт. Уважение культурных различий укрепляет деловые связи и создает положительное впечатление о компании. Этикет влияет не только на личное восприятие, но и на репутацию всей организации. Компания, сотрудники которой придерживаются высоких стандартов общения, вызывает больше доверия у клиентов и партнеров. Это особенно важно в конкурентной среде, где репутация является ключевым активом.

Деловой этикет охватывает также вопрос этики и морали в бизнесе. Важно соблюдать принципы честности, справедливости и законности в отношениях с клиентами, партнерами и сотрудниками. Недопустимо использование недобросовестных стратегий, обман или нарушение прав других людей ради достижения личных целей. Деловая репутация формируется годами и может быть разрушена в одночасье, поэтому важно придерживаться этических норм и принципов во всех аспектах профессиональной деятельности.

Невербальные аспекты делового этикета, такие как жестикуляция, тон голоса и зрительный контакт, также имеют большое значение. Умение контролировать свое поведение и понимать невербальные сигналы собеседника помогает лучше донести свои мысли и избежать недопонимания.

С развитием технологий появился новый аспект делового общения — цифровой этикет. Правила поведения в электронной переписке, виртуальных встречах и социальных сетях становятся всё более важными. Например, использование профессионального языка, своевременный ответ на письма и соблюдение конфиденциальности демонстрируют уважение к коллегам и партнёрам. Ошибки в цифровом этикете могут привести к серьёзным последствиям. Неправильное использование электронной почты, случайное включение некорректных адресатов или отправка сообщений с ошибками может навредить репутации компании.

Электронная почта остаётся основным инструментом деловой коммуникации. Соблюдение следующих правил помогает поддерживать профессионализм:

* Чёткий и понятный заголовок письма. Заголовок должен отражать суть сообщения.
* Соблюдение структуры. Введение, основная часть и заключение делают письмо логичным.
* Вежливость и уважение. Использование приветствий, корректного обращения и благодарности является обязательным.
* Грамотность и отсутствие сокращений. Ошибки в письме могут создать впечатление небрежности.

С развитием платформ для видеосвязи, таких как Zoom и Microsoft Teams, видеоконференции стали стандартом для деловых встреч. Основные правила:

* Подготовка к встрече. Технические проверки перед началом, формальный внешний вид и соответствующее оформление фона.
* Пунктуальность. Участники должны подключаться вовремя.
* Этикет речи. Говорить чётко, не перебивать собеседников и использовать функцию "микрофон выключен", если не говорите.

Несмотря на очевидные преимущества, цифровая коммуникация сопряжена с определёнными трудностями:

* Отсутствие невербальной составляющей. Это затрудняет понимание эмоционального состояния собеседника.
* Риск искажения смысла. Некорректное формулирование текста может привести к недоразумениям.
* Информационная перегрузка. Постоянный поток сообщений может снижать эффективность работы.

Таким образом, деловой этикет играет ключевую роль в формировании успешных деловых отношений и достижении профессиональных целей. Деловой этикет — это не просто формальность, а инструмент, который облегчает взаимодействие и повышает эффективность работы в профессиональной среде. Соблюдение его норм способствует созданию благоприятной атмосферы, укрепляет партнерские отношения и помогает достичь поставленных целей. В мире, где коммуникация становится все более важной, знание и применение делового этикета — это залог успеха как для отдельного человека, так и для всей организации.