

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/111331>

**Тип работы:** Контрольная работа

**Предмет:** Деловое общение

Вопрос 5. Культура речи делового человека 3

Вопрос 16. Стилъ и социально-психологические проблемы руководства 9

Список литературы 16

Вопрос 5. Культура речи делового человека

Деловое общение сегодня проникает во все сферы общественной жизни. В коммерческие, деловые отношения вступают предприятия всех форм собственности, частные лица. Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле.

Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках. Чаще всего люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействия в той или иной сфере. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Другой специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися, а также национальными культурными традициями и общественными нормами поведения.

Важнейшим коммуникативным качеством делового общения выступает культура речи делового человека. С точки зрения формы речи деловое общение делится на устное и письменное. Деловые переговоры – одна из важнейших форм устного делового общения. Это средство, взаимосвязь между людьми, предназначенное для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Переговоры предназначены для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые устроили бы всех его участников.

Фактор вербальности деловых переговоров определяет их стилевые особенности. Если деловая письменная речь представляет официально-деловой стиль речи, то устная деловая речь, к разновидности которой относятся деловые переговоры – различные формы гибридных стилевых образований.

Современный речевой этикет – это своеобразный кодекс хороших манер и правил поведения, составная часть внешней культуры человека и общества. Речевой этикет предусматривает соблюдение норм поведения и общения, он выражается в сложной системе детально разработанных правил учтивости.

При общении в первую очередь учитываются особенности речевого этикета – разработанных правил речевого поведения, системы речевых формул общения. Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, их социально статуса, места в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера. Кроме того, он определяется ситуацией, в которой происходит общение.

Речевой этикет представляет собой комплекс всех этикетных речевых средств, а также правил и норм их применения в конкретных ситуациях. Единым принципом употребления речевых средств этикета в любой области жизни человека является принцип вежливости.

Таким образом, речевой этикет регулирует поведение людей в деловом общении, выполнение ими служебных обязанностей, решение вопросов бизнеса, выступая тем самым важнейшим коммуникативным качеством речи.

Этикетные формулы речи представляют собой принятые у определённого народа устойчивые выражения. В этикете существуют такие выражения почти на все случаи жизни. Они закреплены и в письменных и в

устных формах, во всех стилях и жанрах речи.

В официальной обстановке повседневного делового общения принято

Таким образом, этикетные формулы речи представляют собой принятые у определённого народа устойчивые выражения, которые играют важную роль в деловом общении и деловой речи.

Важнейший принцип применения этикетных формул – принцип соответствия речевой ситуации. Обстановка общения (официальная/полуофициальная) и характеристики адресата (социальный статус, возраст, пол, степень знакомства) должны определять выбор речевых средств общения.

Этикетные ситуации – это определённые ситуации общения, предполагающие особые поведенческие стереотипы, маркирующие ситуацию; требующие применения специальных правил поведения в конкретных условиях общения.

Степень этикетности ситуации зависит от степени имеющихся различий между партнерами по общению.

Чем больше различий (социальных, статусных, национальных, культурных, сексуальных, возрастных и т.д.), тем более этикетной является ситуация.

Типичные этикетные ситуации в деловой речи: обращение и привлечение внимания; знакомство, приветствие; прощание; извинение, благодарность; поздравление, пожелание; одобрение, комплимент; сочувствие, соболезнование; приглашение, предложение; совет, просьба; согласие, отказ.

Типичная этикетная ситуация в деловой речи – это модель делового контакта, обусловленного его особенностями (содержанием, обстановкой), в котором реализуются речевые действия партнеров, направленные на достижение соглашения.

В деловой этикетной ситуации присутствуют общие принципы этикета: вежливость, тактичность, доброжелательность, скромность. Деловая беседа, как правило, состоит из следующих этапов:

- а) ознакомление с решаемым вопросом и его изложение;
- б) уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- в) принятие решения и доведение его до собеседника.

1. Березний, Е. Д. Социально-психологические проблемы руководства и лидерства / Е. Д. Березний // Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма: материалы конф. / под общ. ред. Ф. Р. Зотовой. – Казань, 2019. – С. 408–409.
2. Введенская, Л. А. Риторика и культура речи: учеб. пос. для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2018. – 314 с.
3. Гумеров, А. Э. Социально-психологические проблемы руководства и лидерства в коллективе / А. Э. Гумеров // Искусство и художественное образование в контексте межкультурного взаимодействия: материалы конф. – Казань, 2015. – С. 441–445.
4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – М.: Юрайт, 2019. – 433 с.
5. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2019. – 476 с.
6. Королёнок, Г. А. Деловые переговоры / Г. А. Королёнок. – М.: Инфра-М., 2014. – 234 с.
7. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособ. / Е. И. Кривокора. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 190 с.
8. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. – М.: Юрайт, 2018. – 118 с.
9. Новикова, Н. С. Стандарты разговорной речи, речевой этикет и формирование коммуникативной компетенции // Н. С. Новикова, М. Б. Будильцева // Вестник РУДН. Серия: Вопросы образования: язык и специальность. – 2019. – № 4. – С. 125–129.
10. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 169 с.
11. Папкина, О. В. Деловые коммуникации: учебник / О. В. Папкина. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с.
12. Пономерёва, М. А. Конфликтологическая компетентность руководителя как основа эффективного управления / М. А. Пономарева // Науч. тр. Республиканского ин-та высш. шк. – 2016. – № 16-2. – С. 198–202.
13. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников. – М.: Юрайт, 2019. – 527 с.
14. Романова, М. В. Речевой этикет как фактор эффективной реализации коммуникации в бизнес-среде / М. В. Романова // Вестник МГЛУ. – 2016. – № 614. – С. 131–136.
15. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. – М.: Юрайт, 2019. – 460 с.

16. Шамсутдинов, Р. А. Анализ проблемы стиля руководства и социально-психологического климата в коллективе / Р. А. Шамсутдинов, А. Р. Масалимова // Казанский педагогический журнал. – 2017. – № 6 (125). – С. 196–201.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/111331>