

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/371972>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Теория коммуникаций

Введение	3	1	Этические нормы в речи	
.....	4	2	Культура речи и этикет в деловом общении. Этикет в речи: пример ведения телефонного разговора.....	8
Заключение	20		Список литературы	
.....	21			

Но все эти мотивы считаются этическими, поскольку основаны на высоких моральных принципах. А вот если человек исходит из низменных побуждений (преследует цель отомстить, обмануть, испортить настроение), то его действия нельзя назвать этическими, хотя они и могут быть облачены в приемлемую форму. Но человек не всегда следует правилам, случается, что он не соблюдает этику речевого общения (грубит, оскорбляет, навязывает исключительно только свое мнение), это приносит ущерб и говорящему, и слушателю. Также следует отметить, что нравственный человек всегда испытывает стыд не только если он сам желая того или нет, нарушил этические нормы, но и если это сделал кто-то другой. Не соблюдение правил общения может привести к возникновению различных барьеров, помех, нарушению коммуникации.

Отдельного внимания заслуживают этические принципы делового общения. Они строятся на основе общих правил, применяемых повсеместно, но также и дополнены своими, характерными только для этого вида общения. Главной отличительной чертой делового общения является наличие большого числа формальностей. Здесь действуют практически те же законы и нормы морали, что и в повседневном общении:

1) отсутствие абсолютной истины и высшего судьи среди людей;

2) всегда нужно в первую очередь начинать с себя: других хвалим, к себе предъявляем претензии, не преувеличиваем чужие ошибки, всегда

стараясь поставить себя на место другого и понять причины его поступка, может он был вынужден и просто не мог поступить иначе.

Кроме этого, этические принципы делового мира определяют не только всякое межличностное взаимодействие, но и разделяют общение по вертикали (начальник-подчиненный) и по горизонтали (подчиненный-подчиненный, начальник-начальник).

Любой организации независимо от ее величины, престижности, других каких-то факторов следует стремиться к повышению этичности общения. Для этого следует разрабатывать этические нормативы, создавать специальные комиссии по этике, прививать этические нормы работникам. Благодаря этому не только улучшится нравственная атмосфера на предприятии, повысится лояльность сотрудников, но и в целом укрепится репутация фирмы, так как компаньоны будут знать, что сотрудники данной фирмы будут всегда стараться принять решения с точки зрения морали.

Ораторское искусство – это искусство практического словесного воздействия, предоставляющее нам возможность мастерски использовать слово как инструмент мысли и убеждения. Поле для риторической деятельности необозримо: выступления преподавателей, политических деятелей. На протяжении многих веков риторика была нормой культуры, одной из классических гуманитарных дисциплин, изучающей действующего речью человека и рекомендующей правила искусной, целесообразной и убедительной речи. Так что же способствовало ее возрождению?

1. Появление новых способов хранения и переработки вербальной информации, в которых стали

доминировать аудитивные и аудиовизуальные источники речи (радио, телевидение, телефонная связь), т.е. устная речь в своих совершенно новых разновидностях.

2. Глобализация вследствие научно-технического прогресса.

3. Демократизация и активизация огромных слоев населения (характерно для России).

2 Культура речи и этикет в деловом общении. Этикет в речи: пример ведения телефонного разговора

Деловое общение, безусловно – важный элемент жизни человека. В бизнесе выделяют несколько форм общения и для того, чтобы выбрать подходящие варианты, необходимо учитывать личностные и психологические особенности участников дискуссии².

Умение вести себя с людьми должным образом является самым значимым фактором, который определяет шансы добиться успеха в бизнесе, а также в разного рода деятельности: служебной, предпринимательской и т.д. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи любого человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его способностей общения с людьми.

Деловое общение – это многоплановый процесс контактного взаимодействия между людьми в служебной сфере, при этом они обмениваются деловой информацией и опытом работы для достижения поставленного результата во взаимодействии.

Участниками данного вида общения являются, как правило, официальные должностные лица, которые выполняют свои служебные обязанности и ориентированы на достижение конкретных задач и целей.

У названного вида общения существует специфическая особенность регламентированность. Данный вид общения должен соответствовать определенным ограничениям, которые определяются культурными, национальными традициями, принципами профессиональной этики.

Деловые отношения – это сложный многоплановый процесс развития контактов (делового общения) между людьми в служебной сфере. Это такое взаимодействие, которое подчинено решению определенной задачи (рисунок 1), но при этом цель деловых отношений лежит за пределами процесса

общения. В деловых отношениях общение между участниками определяется рамками задач общего дела и установками руководства предприятия.

Список литературы

1) Аминов И.И. Психология делового общения. - М.: Омега-Л, 2020.

2) Атаева Э. М. Особенности делового телефонного этикета // Будущее науки – 2018: сборник научных статей 6-й Международной молодежной научной конференции / отв. ред. А. А. Горохов. Курск, 2018. С. 15-18.

3) Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М.: ИНФРА-М, 2020.

4) Буряк Н.Ю. Деловые коммуникации как фактор повышения мотивации сотрудников//ВЕСТНИК ИМСИТ. 2021. № 2. С. 20-25

5) Васкун И. И. Современные подходы к изучению межличностных отношений в деловых коммуникациях // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 12. – С. 67-70

6) Воротынцева А.А., Коцалап С.А. Преодоление недостатков деловых коммуникаций в управленческой деятельности//ЭКОНОМИКА. МЕНЕДЖМЕНТ. ИННОВАЦИИ. 2019. № 4. С. 21-23

- 7) Гутброд Г. Профессиональное деловое общение. – М.: Волтерс, 2020.
- 8) Измайлова М.А. Деловое общение. – М.: Дашков и К, 2020.
- 9) Кибалюк А. С., Ноздрин Н. А. Виды делового общения// НАУКА МОЛОДЫХ - БУДУЩЕЕ РОССИИ. Сборник научных статей 6-й Международной научной конференции перспективных разработок молодых ученых. Том 2. Курск, 2021. С. 83-90
- 10) Кучер Л., Деловой прием: место, время, беседа за столом // Питание и общество. — 2018. — N 10. — С. 8-9.
- 11) Носкова А.А. Телефонный этикет // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. 2019. № 6. С. 27-29.
- 12) Плещенко Т.П. Стилистика и культура речи /Т.П. Плещенко; Тетра Системс, 2019.
- 13) Прищеп И.П. Этические нормы и речевой этикет//ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА. 2015. № 3. С. 168-172
- 14) Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации.- Спб: Питер, 2020.
- 15) Чекалдин А.М. Деловое общение как объект социально-психологического анализа // Инновационное развитие. 2018. №1 (18). С. 10

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/371972>