

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/referat/387217>

Тип работы: Реферат

Предмет: Межкультурная коммуникация

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Понятие и сущность делового общения 4
2. Особая роль делового общения 5
3. Деловая коммуникация на примере Англии 6
4. Национальные особенности делового общения 8

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 10

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 11

Каждый человек должен иметь дело с тем, что обычно называют деловым общением. Как составить официальное письмо или приглашение, принять партнера и договориться с ним, решить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество? Всем этим вопросам во многих странах уделяется много внимания.

Часто первое знакомство с «письменными» и «не письменными» правилами делового общения и поведения, его особенностями, нормами и законами начинается со школы. Книги по деловому этикету и протоколу, а также по психологии делового общения, которые уходят за границу, очень популярны. Каждый человек, независимо от профессии, социального статуса, в той или иной степени сталкивается с похожими проблемами.

Цель курсовой работы – рассмотреть национальные аспекты деловой коммуникации.

Для достижения цели необходимо решить ряд задач:

- Изучение понятия и сущности делового общения;
- Рассмотреть национальные особенности делового общения;
- Рассмотреть деловой этикет на примере Англии.

Объектом исследования реферата является деловая культура и ее национальные особенности.

Предметом исследования – национальные особенности делового общения.

Сформулированные выше задачи предопределяли структуру настоящей работы, которая состоит из введения, четырех параграфов, заключения, списка использованной литературы.

1. Понятие и сущность делового общения

Деловое общение представляет собой сложное и многоплановое развитие человеческих контактов в публичной сфере. Его участники выступают в официальном качестве с целью достижения определенной цели или выполнения конкретной задачи. Этот процесс характеризуется правилами, т.е. установленными рамками, определяемыми национальными и культурными традициями, принципами профессиональной этики.

В деловом этикете выделяют два типа норм:

- Нормы, которые распространяются на общение между членами одной группы, находящимися в равных условиях (горизонтальные);
- Директивы, регулирующие характер контактов между начальниками и подчиненными (вертикальные).

Часто требуется доброжелательное и внимательное отношение ко всем коллегам и партнерам, независимо от личных симпатий или неприязни.

Порядки делового взаимодействия отражаются и на манере общения.

Этикет — это выработанные обществом нормы речевого поведения, стандартные, готовые "формулы" (например, "Здравствуйте", "Пожалуйста, позаботьтесь обо мне", "Позвольте извиниться", "Рад вас видеть") для организации ритуальных действий, таких как приветствия, просьбы и благодарности. (например, "Здравствуйте", "Пожалуйста, позаботьтесь", "Позвольте извиниться", "Приятно познакомиться"). Выбор этих стабилизирующих конструкций осуществлялся с учетом социальных, возрастных и психологических особенностей. [8]

Коммуникация как взаимодействие предполагает, что люди вступают в контакт друг с другом и обмениваются определенной информацией с целью налаживания совместной деятельности и

сотрудничества.

Чтобы общение как взаимодействие происходило бесппроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

- Установление связи (ознакомление). Это включает в себя знакомство с собеседником и представление себя ему;
- определение направления общения, понимание происходящего, паузы;
- Обсуждение интересующих вопросов;
- Решение проблемы;
- Завершение контакта.

Служебные контакты должны основываться на взаимном спресе, необходимости и коммерческом интересе. Такое сотрудничество, несомненно, повышает трудовую и творческую активность и является важным фактором технологического процесса производства и торговли.

1. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 254 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532530> (дата обращения: 09.11.2023).
2. Воробьева К. С. Национальные особенности речевых этикетных формул делового общения китайской и японской культуры // Фундаментальные и прикладные исследования: проблемы и результаты. 2013. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/natsionalnye-osobennosti-rechevyh-etiketnyh-formul-delovogo-obscheniya-kitayskoy-i-yaponskoy-kultury> (дата обращения: 10.11.2023).
3. Деловые коммуникации: краткий курс лекций: учебное пособие / Е. В. Загороднюк, Н. С. Иваненко, О. В. Исакова, Л. И. Щербакова. — Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2021. — 107 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/292232> (дата обращения: 09.11.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Ибраев, Н. В. Национальные особенности делового общения / Н. В. Ибраев, Т. П. Буркитбаева // Актуальные вопросы научных исследований: материалы Международной (заочной) научно-практической конференции, Душанбе, 23 ноября 2016 года. – Душанбе: Научно-издательский центр "Мир науки" (ИП Вострецов Александр Ильич), 2016. – С. 152-156.
5. Казиева Нуржаган Нурбагандовна Коммуникативная культура и особенности делового общения // Наука, техника и образование. 2017. №11 (41). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnaya-kultura-i-osobennosti-delovogo-obscheniya> (дата обращения: 09.11.2023).
6. Карлова Елена Юрьевна Особенности формирования этики деловой коммуникации в России // Социально-экономические явления и процессы. 2013. №10 (056). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-formirovaniya-etiki-delovoy-kommunikatsii-v-rossii> (дата обращения: 11.11.2023).
7. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911> (дата обращения: 09.11.2023).
8. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 492 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531166> (дата обращения: 10.11.2023).
9. Крохина, Н. А. Этикет и протокол делового общения: учебно-методическое пособие / Н. А. Крохина. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 383 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63939> (дата обращения: 09.11.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10. Мерцалова, С. Л. Особенности ведения деловых переговоров с иностранными партнерами / С. Л. Мерцалова, И. В. Карпова // Вестник ОрелГИЭТ. – 2018. – № 4(46). – С. 68-71.
11. Потаенко Т.Д., Маркарян А.С. К вопросу о национальных особенностях делового общения // Инновационная наука. 2017. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-natsionalnyh-osobennostyah-delovogo-obscheniya> (дата обращения: 11.11.2023).
12. Потаенко, Т. Д. К вопросу о национальных особенностях делового общения / Т. Д. Потаенко, А. С. Маркарян // Инновационная наука. – 2017. – № 11. – С. 97-100.

13. Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 254 с. — (Высшее образование). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532529> (дата обращения: 09.11.2023).
14. Франгулова, И. В. Языковые и национально-культурные особенности делового общения (русский и английский язык в сопоставлении) / И. В. Франгулова // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Лингвистика. — 2008. — № 3. — С. 66-70.
15. Хусаенова, Л. Ф. Национальные особенности делового общения / Л. Ф. Хусаенова // Молодой ученый. — 2015. — № 24(104). — С. 1166-1167.

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/referat/387217>