Практическая работа. «Этикет в профессиональной деятельности».

Деловой этикет — совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере и международном экономическом сотрудничестве, которые регламентируют нормы делового общения (порядок встреч и проводов делегаций, подписи документов, деловой переписки, проведения мероприятий). Одной из составляющих делового этикета является деловой протокол. Деловой протокол основан на дипломатическом протоколе и является совокупностью правил, традиций и условностей, соблюдаемых официальными лицами и представителями бизнес-сферы.

Коммуникация в деловом этикете

Джеффри Лич (англ. Geoffrey Leech) вывел принцип вежливости, способствующий успеху в процессе коммуникации. Этот принцип можно использовать как эталон отношений между собеседниками. Теория принципа вежливости как ведущего принципа коммуникаций состоит из шести ма́ксим:

1. Ма́ксима такта – максима границ личной сферы. В идеале любой коммуникативный акт предусматривает определенную дистанцию. Не следует затрагивать потенциально опасных тем (частная жизнь, индивидуальные предпочтения).
2. Ма́ксима великодушия – успешный коммуникативный акт не должен нести дискомфорт участникам общения. Не следует связывать партнера обещаниями.
3. Ма́ксима одобрения – предполагает позитивность в оценке других. Если собеседники по-разному оценивают ситуацию, то реализовать коммуникативную стратегию будет непросто.
4. Ма́ксима скромности – позиция неприятия похвал в свой адрес. Подразумевает реалистическую, объективную самооценку. Установить контакт будет сложно в случае, если самооценка завышена или занижена.
5. Ма́ксима согласия – максима неоппозиционности. Предполагает уход от конфликта путем взаимной коррекции коммуникативных тактик собеседников с целью решить наиболее серьезную задачу – сохранение предмета взаимодействия.
6. Ма́ксима симпатии – позиция благожелательности. Создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Неблагожелательность создает плохие условия для установления контакта. Определенную проблему создает так называемый «безучастный контакт», когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют благожелательности по отношению друг к другу.

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
3) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

1) с прибывшим иностранным партнером;
2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

3) принять предложение;
4) выслать новые каталоги;
5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Критерии оценки:

Оценка 5 – Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 8-9 заданий.

Оценка 4 - Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 7 заданий.

Оценка 3 - Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 6 заданий.

Оценка 2 - Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 5 заданий.