Содержание

Введение……………………………………………………………………….2

Основная часть………………………………………………………………...3

1.Правила поведения в общественных местах………………………………3

1.1.Требования к поведению на улице и в общественном транспорте…….3

1.2.Правила поведения при посещении театров, кинотеатров, концертных залов…………………………………………………………………………….7

2.Особенности национального этикета………………………………………9

2.1.Особенности делового этикета западных стран (Америка, Франция)…9

2.2.Национальный этикет восточных стран (Япония, Китай)……………..12

3.Практическое задание. Письмо-напоминание……………………………14

Заключение……………………………………………………………………15

Список используемой литературы…………………………………………..16

Введение

В условиях переоценки ценностных ориентиров, что наблю­дается в нашей стране, возрастает значимость соблюдения этике­та. Этикет является одним из главных «орудий» формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень мно­гое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, луч­ше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главней­ших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Работодатели уделяют все большее внимание вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу, а также в процессе непосредственного вы­полнения сотрудниками своей профессиональной роли. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всем мире он стал нормой де­ятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности со­здает приятный психологический климат, способствующий дело­вым контактам. Этикет, если понимать его как установленный порядок пове­дения, помогает избежать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека можно определить как формиро­вание таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Вопросы, рассматриваемые в данной работе, занимают важное место при изучении дисциплины «Этика деловых отношений» и в процессе формирования правил этикета у учащихся. Они охватывают правила поведения человека в общественных местах и рассмотрение особенностей этикета разных стран.

В наше время деловому человеку приходится контактировать с другими людьми на улице, в транспорте, в государственных и не государственных административных учреждениях, театре. Кроме того, деловая сфера многих людей сегодня связана с общением людей из разных стран и поездками за границу. А деловой этикет предписывает соблюдение при переговорах правил поведения, принятых в стране партнера по бизнесу. Все это определяет актуальность вопросов данной работы.

1.Правила поведения в общественных местах

1.1.Требования к поведению на улице и в общественном транспорте

К внешнему виду на улице предъявляются также требования, как и в других общественных местах. Одежда и обувь должны быть чистыми, опрятными, волосы причесанными, головной убор должен хорошо сидеть на голове. Переходить улицу следует в положенных местах, нельзя ходить по проезжей части и газонам, на тротуаре необходимо соблюдать правую сторону, не мешать прохожим. Если случится в тесноте или нечаянно толкнуть прохожего, следует извиться. Вопросы типа «Как пройти…?» задают вежливо. За ответы благодарят. Если вас спрашивают, то отвечайте четко и ясно. Если сомневаетесь, лучше извинитесь, откажитесь от ответа. На ходу не следует горбиться, размахивать сильно руками или держать их в карманах. Только в очень холодное время их можно засунуть в карманы пальто или куртки. Не следует ходить с сигаретой в зубах, есть на ходу. Если очень хочется покурить или поесть, для этого нужно отойти в сторону. На прохожую часть нельзя бросать окурки или другой мусор.

Максимальное число идущих в ряд – три человека, на многолюдном тротуаре – два. В паре с мужчиной женщина занимает место с правой стороны, за исключением военнослужащих, которым необходимо отдавать честь. В компании двух мужчин женщина идет посередине, если две женщины и мужчина, то справа от него находится старшая, а рядом с ней – младшая. Когда женщины равны по возрасту, мужчина занимает место между ними. Сумку надо нести так, чтобы не задевать прохожих. Зонтик держат в вертикальном положении.

Когда идешь по тротуару, нужно быть внимательным, одновременно смотреть под ноги и по сторонам, не пропуская без приветствия знакомых. При желании поговорить со встретившимся знакомым необходимо отойти для этого в сторону, чтобы не мешать прохожим, как и в случаи, если захочется поближе познакомиться с памятником архитектуры.

На улице не следует громко кричать, свистеть, показывать пальцем, пристально рассматривать прохожих, оглядываться вслед им.

Хорошо воспитанный человек не только соблюдает писанные и не писаные правила поведения на улице, но и оказывает помощь тем, кто в ней нуждается: помогает перейти улицу, спуститься по крутой или по скользкой лестнице пожилому человеку, инвалиду, своей спутнице./3,с.299/

В общественном транспорте следует соблюдать следующие правила этикета. Прежде чем войти в автобус, троллейбус, трамвай, следует дать возможность выйти пассажирам, ехавшим в нем. Входят не толкаясь, помогают войти тем, кто нуждается в помощи (пожилым людям, инвалидам и т.д.). Если мужчина едет с женщиной, он должен пропустить ее вперед. Войдя в транспорт, не нужно останавливаться у входа, а пройти в салон, чтобы дать возможность уехать и другим пассажирам. Те, кто едет до первой или второй остановки, входят последними.

Молодым людям при наличии в транспорте пожилых людей, пассажиров с детьми, инвалидов не следует садиться на передние сиденья, предназначенные для этой категории пассажиров. Такие места, как правило, обозначены специальными знаками. Воспитанные молодые люди уступают места пожилым. Те, кому предложили сесть, обязательно должны поблагодарить за любезность и воспользоваться ею. Если же по–прежнему хотят стоять, то вместе с благодарностью стремятся объяснить причину, например, словами: «Спасибо! Я скоро выхожу».

В переполненном транспорте следует располагаться так, чтобы как можно меньше доставлять беспокойства соседям. Особенно надо быть осторожными с сумками, рюкзаками. Их обязательно снимают с плеч и держат в руках. На сиденье сумку ставить не следует. Стоящих или сидящих рядом людей не рассматривают. В развернутые для чтения книги, газеты, журналы не заглядывают. В свою очередь читающие должны держать газету или журнал сложенными.

В транспорте нельзя громко разговаривать, и тем более на­вязывать свои разговоры и расспросы попутчикам. При каш­ле надо закрывать рот платком, при желании чихнуть — мас­сировать переносицу. Если вы простужены, следует избегать общественных мест. Есть в общественном транспорте, за ис­ключением поездок на дальние расстояния, следует избегать.

С просьбой прокомпостировать билет или передать деньги для его покупки обращаются со словами: «Пожалуйста...», «Будьте добры...», «Будьте любезны...» За проявленную любезность обя­зательно благодарят.

Пассажирам с детьми надо следить, чтобы последние вели себя подобающим образом, не шалили, не шумели, не становились в обуви на сиденье, не трогали руками и ногами соседей. Детей школьного возраста родители должны учить уступать место стар­шим. Но громко отчитывать, тем более шлепать детей по поводу плохого поведения не стоит. Просто надо негромко сделать замеча­ние, а наедине с этической точки зрения оценить проступок ре­бенка.

Нельзя мешать контролеру выполнять свои служебные обязан­ности. Без всяких комментариев следует предъявлять проездной билет и без возмущения, тем более без оскорблений, платить штраф за проезд «зайцем».

Пробираясь к выходу, спрашивают, не выходят ли впереди сто­ящие. Мужчина, который едет с женщиной, выходит первым и при выходе предлагает ей руку. Это же делают молодые люди при выходе со своими спутниками — пожилыми людьми. Так же по­могают выйти старым людям, инвалидам, с которыми незнакомы.

При посадке в такси мужчина должен открыть дверь женщине или другому уважаемому лицу. Ей, как и другим людям, к кото­рым относятся с почтением, предоставляется близкая к тротуару сторона заднего сиденья. Мужчина усаживается рядом с женщи­ной. Если пассажирами являются две женщины и мужчина, жен­щины садятся на заднее сиденье, а их спутник — рядом с водите­лем. При поездке в такси одного мужчины или одной женщины приемлемым для них местом является сиденье рядом с водителем. В салоне автомобиля присаживаются на край сиденья и втягива­ют ноги. При выходе ноги ставят на тротуар и поднимаются с сиденья. Подбирать по пути следования автомобиля прохожих водитель может только с разрешения пассажиров, находящихся в автомобиле. Курить также следует с позволения спутников.

Готовясь к поездке в поезде, необходимые в до­роге вещи (туалетные принадлежности, еду и т. д.) укладывают в отдельную ручную кдадь, но таким образом, чтобы при их выемке не перебирать все содержимое этой клади.

Войдя в купе, здороваются. Представляться спутникам, с кото­рыми едете в одном купе, не обязательно. Если при взаимном об­мене первыми нейтральными фразами (о погоде, транспорте, станции и т. д.) обнаружится обоюдное желание продолжить общение, то в процессе беседы можно познакомиться. Однако вопросы о личной жизни попутчика задавать не следует.

Отъезжая на поезде, не загораживайте окна вагона без необходи­мости, так как ваши спутники, возможно, также желают с кем-ни­будь проститься. В купе не открывайте окно, не спросив предвари­тельно согласия других пассажиров. При путешествии поездом ре­комендуется брать с собой не авоськи и пакеты, а дорожные сумки или чемоданы. В купе следует вести себя корректно. Неприлично класть ноги на противоположное сиденье, курить, слишком громко разговаривать, веселиться, петь, свистеть и т. д.

В транспорте дальнего следования нужно располагаться на месте, указанном в билете. Культурный человек предложит пожи­лому спутнику или женщине свою нижнюю полку. Следует по­мнить, что на этой полке имеют право сидеть и обладатели верх­них мест. Для общего пользования предназначен размещенный в купе столик. Поэтому его не стоит заставлять своей едой. Она должна храниться в сумках. В дорогу пищу целесообразно брать в виде бутербродов. Мясо птицы лучше разрезать дома, чем на виду у других людей. Во время еды пища находится на захвачен­ных с собой салфетках. Предлагать или не предлагать попутчи­кам разделить застолье? В данном случае можно поступать по собственному усмотрению. Отказ от совместной еды надо воспри­нимать спокойно. По окончании несъеденную еду убирают в сум­ку, остатки же выбрасывают в мусорный ящик, расположенный в коридоре вагона, а не в окно или под сиденье.

С попутчиками вести себя следует вежливо и тактично, как можно меньше доставлять им беспокойства. Курить надо в там­буре. Во время ночного сна даже автономное освещение для чте­ния включать нежелательно. Это же касается и работы радио. Если ваши попутчики собираются лечь в постель, следует выйти из купе. Первыми обычно готовятся ко сну пассажиры верх­них полок. Те, кто уже готов ко сну, отворачиваются к стенке./1, с.123/

Прощаясь с попутчиками, желают им доброго пути. Если вы приезжаете на свою станцию во время, когда знакомые спутники спят, будить их для прощания не надо. Это можно сделать перед сном или по их просьбе.

Если мужчина едет с женщиной, то из поезда, как и из иного транспортного средства, он выходит первым, поднося ее багаж и помогая ей сойти на перрон.

При посадке в самолет и в полете следует строго выполнять требования, предъявляемые к авиапассажирам. Необ­ходимо правильно заполнять таможенную декларацию, безропот­но проходить таможенный досмотр и т. д.

При входе в самолет приветствуют стюардессу. Важнейшее эти­ческое правило, которое должны соблюдать пассажиры, — не пока­зывать свой страх другим пассажирам, не вспоминать вслух об авиа­катастрофах, не делиться своими замечаниями типа «что-то шасси не выпускаются» и т.п. Со всеми вопросами и просьбами обращаются к стюардессе. Чтобы скоротать время пребывания в воздухе, можно почитать или побеседовать с соседом, если он не против. При выхо­де из самолета благодарят стюардессу и прощаются с ней.

1.2.Правила поведения при посещении театров, кинотеатров, концертных залов

Нахождение в культурно-просветительном учреждении требует особенно щепе­тильного отношения к этикету. Основное требование к поведе­нию в этих общественных местах — не мешать людям отдыхать, следить за игрой актеров, музыкантов, перипетиями сюжета театрального спектакля или кинофильма.

Одеваются в театр, на концерт нарядно. Верхняя одежда, кото­рую не снимают только в кинотеатре, также должна быть опрятной.

Как и на деловую встречу, так и на культурно-зрелищное ме­роприятие нельзя опаздывать. Если же это случится, следует сесть на ближайшее свободное место или обратиться за помощью к де­журной. Мужчина, пришедший с женщиной, в гардеробе помо­гает ей снять верхнюю одежду, сдает ее и берет номерок, по окон­чании спектакля получает одежду и помогает ей одеться. В вестибюль мужчина пропускает женщину первой, но в зри­тельный зал входит первым сам. Он же ищет места соответствен­но купленным билетам, просит разрешения пройти у сидящих и усаживает спутницу на более удобное для нее место. Следует помнить, что проходят между рядами спиной к сцене. Надо также иметь в виду, что каждый зритель имеет право только на один подлокотник. В кинотеатре мужчина снимает головной убор, женщина может не снимать берет или шляпку с невысокой туль­ей и полями. Если в зрительном зале усаживаются две пары, дамы сидят в центре, мужчины — по обеим сторонам. В ложе впереди сидят дамы, за — ними мужчины./3, с.303/

Во время концерта, кинофильма не следует есть, раз­говаривать, топать ногами или барабанить пальцами в такт му­зыке, громко смеяться. Аплодировать предпочтительнее в конце части театральной постановки или после исполнения музы­кального номера.

Ни в коем случае нельзя опираться на спинку переднего кресла руками или на кромку переднего сиденья ногами. Ес­тественно, очень беспокоят зрителей соседи, которые кашля­ют и сморкаются. Более свободные проявления своих эмоций (ритмические аплодисменты, вставание с мест, движения в такт музыке) сейчас позволительны на гала-концертах рок-певцов и музыкантов в больших молодежных аудиториях, но не в за­лах классического типа (филармониях и др.).

Пользуясь биноклем, не разглядывают людей, сидящих в зале. Не следует пристально рассматривать и прогуливающихся в фойе зрителей.

Нельзя без особой необходимости оставлять одну женщину, с которой вы пришли в театр или на концерт. Если мужчина пред­ложил ей посетить буфет, он должен позаботиться о ней - при­нести ей то, что она пожелает.

Если вам не нравится то, что вы видите на сцене или на экра­не, не следует во время действия это обсуждать. Уходить из зала можно после антракта или по окончании зрелища. По окончании спектакля нельзя срываться с места, следует дождаться закрытия занавеса и выхода актеров к зрителям и спокойно уйти.

2.Особенности национального этикета

Деловой этикет предписывает соблюдение при переговорах правил поведения, принятых в стране партнера по бизнесу. Пра­вила общения людей связаны с образом и стилем жизни, нацио­нальными и религиозными обычаями и традициями. И чтобы добиться успеха и взаимопонимания, нужно считаться с чужими обычаями и традициями: интересы дела должны быть выше ваших собственных вкусов и пристрастий. Ярким образцом для подражания может быть японская сверхвежливость — своего рода наркотик, усыпляющий бдительность партнера по переговорам. Такая вежливость и уважение к партнеру обеспечиваются зна­нием национального менталитета./4, с.177/

Национальный менталитет — это свойственный конкретной этнической общности стиль жизни, культура, присущая нации си­стема ценностей, взглядов, мировоззрения, черт характера, норм поведения.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже отвечая на простейшие типа «Как дела?», необходимо по­мнить о чувстве меры. Деловой русский этикет предписывает отве­чать на этот вопрос: «Спасибо, все хорошо». При этом нужно поин­тересоваться: «Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?» Такой ответ нейтрален, он следует сложившимся в России традициям. Однако у чехов, словаков, поляков на вопрос «Как дела?» не возбраняется кратко рассказать о трудностях, но говорить об этом следует бодро, подчеркивая, что деловой человек преодолевает трудности, знает, как с ними справиться и гордится этим. А большинство американцев в повседневном общении ис­пользуют «короткий разговор»: они задают друг другу вопросы типа: «Как дела?», «Прекрасный денек, не правда ли?», — и вовсе не ждут на них ответа. В дискуссиях американцы предпо­читают высказываться ясно и четко и стремятся, прежде всего, вы­двинуть основной аргумент, чтобы вызвать у оппонентов желание услышать остальную информацию.

Рассмотрим специфику деловых отношений с партнера­ми западных (на примере Америки и Франции) и восточных (Япония и Китай) стран. Хотя даже в этикете близких цивилизаций превеликое множе­ство различий. Отсюда вывод: прежде чем выходить на деловые контакты с представителями других стран, в обязательном порядке необходи­мо изучить особенности их культуры, хотя бы по энциклопедии.

2.1.Особенности делового этикета западных стран (Америка, Франция)

Американцам присущи хороший настрой, открытость, энер­гичность и дружелюбие, им импонирует не слишком официальная атмосфера деловых контактов. При решении проблемы они стре­мятся обсудить не только общие подходы, но и механизм реализа­ции договоренностей.

Увязывая различные вопросы, американцы часто предлагают так называемые «пакетные» решения. Их отличает высокий про­фессионализм: в деловые контакты вступают, как правило, компе­тентные и имеющие соответствующие полномочия люди. Амери­канский деловой партнер не терпит затяжек в контактах и в случае медлительности скорее прекратит их. Ради быстроты операций часто практикуется решение проблем по телефону, которое затем подтверждается телетайпом или факсом. Как недостаток американ­цы отмечают нередко проявляемый эго­центризм, стремление навязать в контактах свои правила игры, поэтому партнеры часто считают американцев излишне напорис­тыми, агрессивными.

Американцы любят свою страну, с почтением относятся к ее политическим символам — флагу, гербу, гимну. Многие уверены, что США — самая лучшая экономическая и демократическая сис­тема в мире, а американские нормы жизни единственно правиль­ные. Поэтому они мало интересуются другими культурами, недо­статочно знают о народах европейских и азиатских стран./4, с.181/

Американские бизнесмены считаются самыми жесткими дело­выми людьми, однако во многих отношениях дела с ними вести легче, чем с другими партнерами. Их философия проста. Они стремятся заработать как можно больше и быстрее. Доллар для них — всемогущая сила, которая перевешивает все аргументы.

Американцы прагматичны, при обсуждении вопросов большое внимание уделяется деталям, связанным с реализацией договоренностей. Они последовательно добиваются своих целей, любят «тор­говаться», довольно часто объединяют для рассмотрения различные вопросы в один «пакет», сначала определяют общие рамки возмож­ного соглашения, добиваются принципиального согласия, а затем анализируют подробности. К переговорам готовятся тщательно, учитывают все, что может принести успех делу.

Американский стиль делового общения отличается достаточ­но высоким профессионализмом. В состав американской делега­ции включаются люди компетентные, хорошо разбирающиеся в сути обсуждаемой проблемы.

Американцы — индивидуалисты, им нравится действовать само­стоятельно, без оглядки на начальство. На переговорах они пользуются достаточной свободой при принятии решений. Однако часто они проявляют эгоцентризм, считая, что партнер должен руководствоваться теми же правилами, что и они сами, поэтому со стороны они кажутся слишком напористыми, грубыми и агрессивными.

Американцы очень демократичны в общении. Они сразу на­чинают вести себя неформально — снимают пиджак, обращаются друг к другу по имени, независимо от возраста и статуса, обсужда­ют личную жизнь. Они чрезвычайно дружелюбны, жизнерадост­ны и улыбчивы, любят незатейливые шутки и юмор, ценят в дру­гих честность и откровенность.

Американцы берегут время и отличаются пунктуальностью. Время для них всегда — деньги. Их любимая фраза: «Перейдем к делу». Они пользуются ежедневниками и живут по расписанию. Они не любят пауз или молчания во время беседы, переговоров, принимают решения обычно быстро. Они последовательны. Ког­да говорят: «По рукам», то редко меняют свое мнение.

В американских школах есть такой предмет — «построение взаимоотношений». Даже дети знают основы взаимоотношений. Например, приходят на день рождения к твое­му ребенку, и ты потом должен каждому написать открытку: «Спасибо, что ты пришел. Твой подарок был самый лучший». Так же и в бизнесе. Если посетил какую-то фирму, то обязательно при­дет отзыв: «Спасибо. Извините, нам с вами нечего делать». Но обязательно — спасибо. Необходимо помнить о прочно внедрившемся в американское общество понятии «прайвеси» — личная независимость и неприкос­новенность. «Прайвеси» гласит: необоснованный физический кон­такт с незнакомым, чужим человеком нежелателен, ибо для амери­канца он граничит отчасти с интимной близостью, отчасти — с физическим насилием. Особенно ощутимо действие «прайвеси», если ваш деловой партнер — женщина. За нескромный взгляд на вас могут подать в суд, поэтому и комплиментов, подчеркивающих половые различия, нужно избегать. Акцент необходимо делать на деловых качествах партнера./4, с.182/

Французский стиль деловых контактов описан американцем М. Харрисоном. Большое внимание французы уделяют предвари­тельным договоренностям и обычно избегают официальных обсуж­дений деловых проблем «один на один». Подбирая доказательства, ориентируются прежде всего на логику и «общие принципы». Ста­раются максимально сохранить свою независимость и очень жест­ко ведут переговоры, не имея, как правило, запасной позиции. Могут кардинально менять поведение в зависимости от того, с кем обсуждают проблему. В деловом общении часто применяют конф-ронтационный тип взаимодействия. Это проявляется и в избрании для деловых контактов исключительно французского языка. Воп­росы языкового оформления деловой коммуникации для францу­зов имеют принципиальное значение.

О некоторых особенностях речи французов и французского языка свидетельствует И. Эренбург:

«В речах ораторы любят щеголять оборотами, взятыми у ав­торов XVIII в., а письмо, касающееся очередной биржевой сдел­ки, маклер кончает, как его дедушка, обязательной формулой: «Благоволите, милостивый государь, принять уверения в моем глубоком к вам почтении»./4, с.183/

Французы любят конкретность, точность, ясность. Всего лучше об этом свидетельствует язык. По-французски не ска­жешь «она в ответ усмехнулась» или «он тогда махнул рукой»: нужно объяснить, как усмехнулась — злобно, печально, насмеш­ливо или, может быть, добродушно; почему он махнул рукой — от досады, от огорчения, от безразличия? Французский язык долго именовали дипломатическим, а его употребление, наверно, зат­рудняло работу дипломатов: по-французски трудно замаскиро­вать мысль, трудно «говорить не договаривая».

2.2.Национальный этикет восточных стран (Япония, Китай)

Высокая зависимость коммуникации от контекста характерна для многих восточных культур, проявляется в расплывчатости и неконкретности речи, изобилии некатегоричных форм высказы­вания, слов типа «может быть», «вероятно». Так, японцам соблю­дать вежливость и сохранять гармонию межличностных отноше­ний помогает сам строй родного языка, в котором глагол стоит в конце фразы: говорящий, увидевший реакцию на свои первые сло­ва, имеет возможность смягчить фразу или даже полностью изме­нить ее первоначальный смысл.. Японец старается говорить так, чтобы избежать слова «нет»; вместо этого он использует мягкие обороты — отрицания, например:

«Я прекрасно понимаю ваше идущее от сердца предложение, но, к несчастью, я занимаю иное положение, чем вы, и это не по­зволяет мне рассматривать проблему в нужном свете, однако я обязательно подумаю над предложением и рассмотрю его со всей тщательностью, на какую способен». В деловых отношениях японцы обычно ведут разговор «вокруг да около», долго рассуждая обо всем, только не об основном пред­мете дискуссии. Эта стратегия позволяет им лучше узнать о наме­рениях партнеров, чтобы либо подладиться к ним, либо противосто­ять, не уронив при этом достоинства противоположной стороны.

В. Овчинников в книге «Ветка сакуры» так описывает своеоб­разие японского этикета: «В разговорах люди всячески избегают слов «нет», «не могу», «не знаю», словно это какие-то ругательства, нечто такое, что никак нельзя высказать прямо, а только иносказательно, обиня­ками». Даже отказываясь от второй чашки чая, гость вместо «нет, спасибо» употребляет выражение, дословно обозначающее «мне уже и так прекрасно»./2, с.163/

Если токийский знакомый говорит: «Прежде чем ответить на ваше предложение, я должен посоветоваться с женой», то не нужно думать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь один из способов не произнести слова «нет». К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: «Ах, в шесть? Ах, в пресс-клубе?» и произносить какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: «Впрочем, если вам это неудобно, можно побеседо­вать в другое время и в другом месте». И вот тут собеседник вместо «нет» с превеликой радостью скажет «да» и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит».

В Японии не принято смотреть прямо в глаза друг другу: жен­щины не смотрят в глаза мужчинам, а мужчины — женщинам, япон­ский оратор смотрит обычно куда-то вбок, а подчиненный, выслу­шивая выговор начальника, опускает глаза и улыбается. То есть в японской культуре контакт глаз не является обязательным атрибу­том коммуникации. Да и молчание в Японии не рассматривается как вакуум общения, а расценивается как признак силы и муже­ственности.

Наиболее характерной чертой китайского стиля деловой ком­муникации является четкое выделение этапов: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап. На первом этапе значительное внимание уделяется внешнему виду партнеров и манере их поведения. Это позволяет определить ста­тус каждого из участников общения и выявить приоритеты. В дело­вых контактах для китайцев особенно важен «дух дружбы». Выявляя тех, кто симпатизирует китайской стороне, они стараются через этих людей оказать влияние на остальных участников деловой коммуни­кации. На втором этапе в процессе обсуждения принимают участие эксперты по самым разнообразным областям знаний (финансы, эко­номика, политика, социальные вопросы), поэтому китайские деле­гации бывают обычно весьма многочисленными. Китайские бизнесмены обычно не сразу «открывают карты» и при обсуждении всегда имеют в запасе довольно много возможных уступок. Но делаются эти уступки в самом конце встречи, когда партнеру уже кажется, что деловые коммуникации зашли в тупик. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны вышестоя­щих или центральных органов обязательно. Третий этап — этап заключения сделки — происходит, как правило, в неофициальной обстановке, часто даже в домашнем кругу. Большое значение при­дает китайская сторона неукоснительному выполнению обоюдно принятых решений и на этой стадии часто применяет различные формы оказания давления.

Практическое задание. Письмо-напоминание

Письмо-напоминание – это служебное письмо, которое используется тогда, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности.

Общество с ограниченной ответственностью

«Новый стиль»

16.12.2006 № 251-5

О выполнении условий договора поставки продукции от 1.11.2006 № 7/12

Ул. Космонавтов, д.2, г.Бугуруслан, 461630

Р/с 40702810548310202099 в КБ «Спутник»

К/с3010100024000000

ИНН 5804028871

Директору Оренбургского текстильного цеха «Ткани»

г-ну Иванову И.И.В соответствии с договором поставки от 16.12.2006 № 251-5 ваше предприятие взяло на себя обязательство произвести поставку ткани (вельвета) в количестве, указанном в договоре, в наш адрес в срок до 14.12.06.

Ставим Вас в известность, что в настоящее время данная партия ткани не доставлена на наше предприятие.

Напоминаем Вам, что в соответствии с п.2.3 договора вы обязаны выплатить штрафные санкции в размере 0,01% общей стоимости договора за каждый день задержки. Убедительно просим Вас обеспечить поставку продукции в наш адрес в кратчайшие сроки.

Генеральный директор

А.А.СидоровЗаключение

Итак, дисциплина «Этика деловых отношений» сегодня играет важную роль при подготовке специалистов любого профиля. Это обусловлено тем, что вежливость, тактичность, умение управлять коммуникационной ситуацией на любой работе помогает человеку добиваться лучших результатов.

В данной работе были раскрыты одни из важных вопросов предмета. В первом разделе дано подробное описание того, как подобает себя вести деловому человеку в общественных местах, таких, как улица, общественный транспорт и театр. Владение такими знаниями поможет любому держать себя достойно в любой обстановке и произвести на окружающих впечатление образованного, воспитанного человека. Многим деловым людям приходиться также сталкиваться и с более сложными ситуациями – общение с иностранцами. Здесь, как и описано в работе свои трудности. Ведь это люди с другим менталитетом. Во избежание проблем стоит лишь ознакомиться с особенностями их делового этикета. В работе были рассмотрены особенности этикета нескольких стран, которые в большей степени отражают специфику двух противоположных культур – «западной» и «восточной».

Список используемой литературы

1.Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебник, М.: Финансы и статистика, 2003 – 130с.

2.Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика: Учебник, М.,1999 – 472с.

3.Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник, М.: Инфра – М, 2002 – 368с.

4.Кукушин В.С. Деловой этикет: Учебное пособие, Москва – Ростов-на-Дону, 2005 – 266с.