

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://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/183283>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Деловое общение

ВВЕДЕНИЕ 4

1 ЭТИКЕТ ПРИВЕТСТВИЙ И ПРЕДСТАВЛЕНИЙ 6

1.1 Этикет и правила поведения: актуальность в современном мире 6

1.2 Этикет приветствия (знакомства) и представления. Приветствие по телефону 11

2 ПРАВИЛА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ПРИ ПОМОЩИ ВИЗИТНЫХ КАРТОЧЕК 14

2.1 Правила оформления визиток. Этикет визитных карточек в различных странах мира 14

2.2 Правила общения с помощью визитных карточек 17

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 21

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 22

ВВЕДЕНИЕ

Сознательное культивирование правил, определяющих внешние формы поведения - этикета, ряд исследователей относят к периоду античности (Древняя Греция и Древний Рим). Именно в это время наблюдаются первые попытки специального научения людей красивому поведению. Само «красивое поведение» в это время практически совпало с добродетелями античного человека, с его представлениями о нравственности и гражданственности [2, с. 167].

Этикетом называется совокупность поведенческих правил, которые касаются внешнего проявления отношения к людям. Сюда относится уровень обхождения с окружающими, формы обращений, приветствий, поведение в общественных местах, поступки и стиль в одежде.

То, что человек соблюдает рамки приличия, ведет себя определенным образом в обществе, придерживается определенной системы разрешений и запретов, говорит о том, что он следует определенной системе ценностей. Он считает себя частью этого общества.

Этикет может быть вербальным (когда участники общения вербально выражают друг другу уважение), невербальным (участники общения не словесно выражают друг другу уважение).

Есть этикет придворный, когда порядок и содержание системы обхождения с другими людьми строго оговорены. Как правило, это этикет при дворах царей и монархов. Есть военный этикет, когда есть определенные границы и манеры общения со старшими или младшими по званию, должности и пр. Есть этикет дипломатический, когда дипломаты при коммуникациях друг с другом общаются на переговорах и пр. Есть этикет общегражданский, когда мы имеем в виду коммуникацию между членами того или иного общества. Есть присутственный этикет (когда мы принимаем гостей, идем на прием, ресторан или в театр). Есть брачный, семейный, спортивный этикет и пр.

Отношение к этикету сейчас неоднозначно. Часто говорят о свободе действий человека, подразумевая, что он свободен от соблюдения определенных правил и границ в поведении. Под этикетом часто понимают какое-то устаревшее и абсолютно название. Или этикет воспринимается как конкретная область современной жизни в социуме. Например, есть этикет деловых отношений [1, с. 33].

Тем не менее, этикет – это не историческое наследие, которое постепенно может уйти далеко. Это важная, неотъемлемая часть структуры ценностей культуры. Это часть культуры, выражающая способ нахождения в реальности личности. И без этикета система культурных ценностей просто не существует.

Целью данной работы является рассмотрение этикета приветствий и представлений.

Задачи:

- изучить сущность этикета и этикетных правил;
- рассмотреть этикет знакомства и представления, специфику представления по телефону;
- изучить правила представления при помощи визиток;
- описать правила общения при помощи визиток.

Объект исследования – этикет знакомства. Предмет исследования – современный этикет представлений в деловой беседе.

1 ЭТИКЕТ ПРИВЕТСТВИЙ И ПРЕДСТАВЛЕНИЙ

1.1 Этикет и правила поведения: актуальность в современном мире

Само понятие «этикет» формируется при дворе короля Франции Людовика XIV. На одном из пышных приемов у монарха присутствующим были выданы записи с правилами поведения, которые важно было соблюдать. По-французски карточка – «этикета». Отсюда и пошло определение «этикет».

Также этикет связан с понятием «ритуал». Происхождение поведения с точки зрения правил – это ритуальное поведение [2, с. 171].

Ритуальность – это не признак примитивности культуры. Это определенный способ взаимодействия личности с социумом, где находят воплощение универсальные характеристики и характеристики традиционных социумов. Ритуал – это вид символического действия, который отражает соединение с ценностями культуры. Ритуал – это единственное средство коммуникации с ценностями культуры.

Приведем пример. Есть ценность культуры – «Родина». Выражение отношения к ней, именуемого как «Любовь к Родине», можно осуществлять при помощи символических действий. Сохранение ценности родины – это почитание святынь [5, с. 111].

Итак, этикетом называется поведение человека. Но само понятие «поведение» подвержено временным трансформациям и изменению смысла. Еще в начале прошлого столетия этикет понимался как категория оценки, которая характеризовала степень соответствия человека предъявляемым к нему требованиям. О поступке человека говорили: «Он поступил низко». Или «Он поступил благородно» и пр.

Сейчас же поведение – это процесс, включающий себя несколько уровней коммуникации человека с окружающей средой.

Поведение человека связано с психологическими, социальными, биологическими механизмами. Поведение может быть «мужским» или «женским», «достойным» и «маргинальным» и пр. Культура, с одной стороны – это программа поведения, благодаря которой мы видим коллективное взаимодействие индивидов между собой. И этикет – это культурный патроним. Этикет можно определить к определенной области совместной жизнедеятельности людей [8, с. 79]. Этикет – это феномен общества, результат постоянных социальных коммуникаций, совокупность норм и правил в общении.

Если говорить о проявлении поведения, то невербально оно проявляется в виде жестикуляции, действий, поступков. И вербальное поведение – речь. Поведение помогает установить контакт с окружающей действительностью. Человек обычно действует активно, проявляет себя в деятельности в социуме.

Осознанная деятельность связана с целями человека. Человек всегда находится в окружающем мире.

Если человек идет в публичное пространство, то здесь его поведение подлежит определенным маркировкам. Этой сфере придается больше важности, поскольку она находится в определенной нише и создана для определенных целей.

Поведенческая сфера – это бинарная структура: семиотически маркированная (особо значимая, этикетная) и нейтральная. Следовательно, поведение может быть разделено на социально немаркированное («нейтральное») и маркированное (которое оценивается, здесь уже рассматривается статус).

Нейтральное поведение – это бытовое, рутинное, домашнее поведение. Оно связано с повторяющимися действиями, тривиальностью. Творчество здесь не имеет определенного имени. Здесь нет конкретного «Я», поскольку все – массово. Повседневные действия, которые совершает человек, относятся в большей степени к автоматизму, поэтому степень осознанности здесь достаточно низкая. И здесь же часто встречается нарушение социальных норм и норм статуса.

Следующая форма поведения – ритуальная. Ритуал – это символическое действие. Он не нацелен на достижение определенной цели. Оно обычно примыкает к важному событию в жизни социума.

Сначала ритуальное поведение принадлежало полностью религиозной сфере. Постепенно в истории религиозные практики теряют смысл сакральности и становятся больше торжественными, важными для государства и социума. Например, это торжественный выход монарха, прием послов и пр. Этот поведенческий акт может быть соединен и с религиозными актами: например, церемония коронации, торжественное вручение монарху символов власти и пр. [14, с. 13]

Этикет находится на стыке этих двух видов поведения. Бытовое поведение, которое подчинено нормам этикета, становится знаковым.

Происхождение же этикета – статусное, если мы помним (выше рассмотрели). Элитарность этикета связана с формированием эстетических идеалов, формированием художественного быта. Обучение этикету и следование ему требует обучения и времени, а поэтому, доступно не всем. Искусство жить и чувствовать все нюансы жизни доступно не всем, поскольку предъявляет высокие требования к стилю жизни. Это так называемая аристократичность.

Аристократия создавала свою культуру и максимально дистанцировалась от простого народа. Этикет – это принадлежность, в этом смысле, к касте. В истории были правила поведения для «благородных». Сейчас элитарность этикета упраздняется.

Область этикета – и общение с предметами, и общение с людьми. Общение по правилам этикета структурирует социум, становятся понятные порядки в иерархии. В обществе регулируется коммуникация. В обществе выстраивается следующая иерархия старшинства:

1. Женщина-Мужчина
2. Старший по возрасту – Младший
3. Старший по статусу – Младший.

Данная иерархия – гарантия предоставления первенства. Среди полов первенство принадлежит женщине, среди возрастов – старшим по возрасту. Статусная иерархия принадлежит тому, кто выше по статусу. При наложении разных уровней происходило смешение и корректировка. Например, замужняя женщина пользовалась преимуществом перед незамужней. Получение образования добавляло личности статус и пр. Выше рассмотренная схема – это осто́в построения различных правил, связанных с представлением имущества. Ее можно применять везде – при приветствии, правилах занятия места, при начале коммуникации, начале приема и пр.

Конечно, в этикете очень важно понятие статуса. Данный термин несколько утратил свою важность в XX веке, но, тем не менее, доминантность его осталась [10, с. 36].

Этикет – это не только правила, но и деятельность применения их на практике. То, насколько будут реализованы нормы этикета, определяется следующим:

- 1) Знание поведенческих правил;
- 2) Умение применять поведенческие правила;
- 3) Желание человека применять этикет.

Человек может прекрасно знать все правила этикета. Но мы знаем, что для того, чтобы сформировался навык, действие необходимо многократно повторять. И, конечно, важно желание выполнять этикетные нормы.

Насколько человек свободен от норм этикета или наоборот подвержен им? Дело в том, что свое «правильное» поведение человек выбирает сам. Он сам задает себе вопросы: нужно ли ему это, правильно ли то, что он делает. Но, с другой стороны, образованный в плане этики человек всегда помнит: если он выйдет за рамки норм этикета, он может пострадать как физически, так и социально, так и психологически. В социуме этикет важен для сферы публичности, когда человеку нужно презентовать себя, показать свои способности или статус. Это как актер, выступающий перед публикой на всеобщее обозрение.

Как мы уже рассмотрели ранее, этикетные нормы изменяются вместе с нормами поведения исторически. Сейчас «исключены» из сферы этикета кашель, чихание, зевание. Естественные физиологические процессы – например, такие, как принятие пищи – становятся культурными.

Человек также учится управлять в обществе своими эмоциями, контролировать сексуальное поведение. Эта дисциплина ликвидирует контроль человека со стороны общества. Благодаря этикету человек сам способен контролировать себя.

- 1) Базовые ценности россиян: социальные установки. Жизненные стратегии. Символы. Мифы. – М.: Дом интеллектуальной книги, 2018
- 2) Введенская, Л.А. и др. Русский язык и культура речи: экзаменационные ответы [Текст]: учебное пособие для студентов ВУЗов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - Ростов н/Д: Феникс, 2018
- 3) Головлева Е.Л. Массовые коммуникации. - М.: Феникс. 2018
- 4) Горчакова В. Г. Имиджология. Теория и практика / В.Г. Горчакова. - М.: Юнити-Дана, 2018
- 5) Жизнь в свете, дома и при дворе : правила этикета, предназначенные для высших слоев российского общества конца XIX века. — Москва : URSS : ЛЕНАНД, 2019. — 218 с.
- 6) Клочкова Н., Учимся деловому цифровому этикету // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. — 2020. — № 7. — С. 37-44.
- 7) Комаров М.С. Введение в социологию. – М.: Наука, 2018
- 8) Лисс Э.М. Деловые коммуникации / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. - М.: Дашков и Ко, 2018
- 9) Почепцов, Г. Г. Имиджология / Г.Г. Почепцов. - М.: Рефл-бук, Ваклер, 2018
- 10) Северская О. И., «Доброе» и «приятное» в речевом этикете. Нужно ли экономить на вежливости? // Русская речь. — 2018. — № 5. — С. 36-43.
- 11) Соболев В. И., Абросимова Е. Б. О деловом этикете, и не только... Книга для предпринимателей,

руководителей и персонала компаний. Нижний Новгород: ДЕКОМ, 2018

12) Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация: учеб. пособие. - М.: Слово/Slovo, 2019.

13) Фуфаева И. В., XV Международная конференция «Вежливость и «антивежливость» в языке и коммуникации» // Вестник Московского университета. Сер. 9, Филология. — 2019. — № 4. — С. 252-256.

14) Шпильная Н. Н., Риторические нормы устной научной речи // Русский язык в школе. — 2018. — № 6. — С. 13-15.

15) Юй Исин, Формы русского речевого этикета в свете этики ответственности // Вестник Московского университета. Сер. 9, Филология. — 2017. — № 2. С. 150-159.

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://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/183283>