**Министерство образования и науки РФ**

**Федеральное агентство по образованию ГОУ ВПО**

**Всероссийский заочный финансово-экономический институт**

**Кафедра менеджмента**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по деловому общению на тему:**

**Деловой этикет**

**Архангельск 2008**

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

1. Деловой этикет как важнейшая сторона профессионального поведения

2. Вербальный этикет

2.1 Телефонный этикет

2.2 Этикет делового письма

3. Практическая часть

Заключение

Список используемой литературы

**ВВЕДЕНИЕ**

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о правильности или неправильности поступков людей.

Практически все направления деловой этики имеют правила, применимые этикой поведения в широком смысле. Кроме того, все без исключения направления деловой этики базируются на основополагающих нормах этики. К ним можно отнести уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальную ответственность за их психологическую защищённость и т. п. И общаясь в деловом сотрудничестве со своим подчинённым, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.

Поэтому я нахожу тему “деловой этикет” значимой для общества и выбираю её для рассмотрения в своей контрольной работе.

**1. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ, КАК ВАЖНЕЙШАЯ СТОРОНА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ.**

**Этикет** – установленный порядок соблюдение определённых норм поведения.[[1]](#footnote-1)\*

Существует два вида этикета: неофициальный и официальный. Официальный же имеет четыре направления:

1. Придворный
2. Дипломатический
3. Воинский
4. Деловой

Важнейшим элементом профессиональной деятельности делового человека является соблюдение **делового этикета**. По мнению Дейла Карнеги, успех в финансовых делах на 85% зависит от умения общаться с людьми. **Основу этикета составляют следующие принципы:**

* Поступай по отношению к другим так, как хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе
* Приоритет старшего по возрасту и статусу
* Приоритет женщины
* Принцип гигиены
* Эстетический принцип

**Основные правила делового этикета:**

* 1. правила приветствия
  2. правила представления
  3. правила обращения
  4. правила денежных отношений
  5. правила организации деловых контактов
  6. правила поведения в кабинете начальника
  7. правила деловой субординации
  8. правила приёма по личным вопросам
  9. правила деловых подарков и сувениров
  10. искусство комплимента[[2]](#footnote-2)\*

Вопросы делового этикета важны для руководителя компании, прежде всего потому, что профессионал – это не только тот, кто владеет тонкостями какой-либо специальности, но и тонкостями делового общения. Если руководитель является специалистом, например, в менеджменте, то чтобы эффективно управлять, ему необходимо еще быть специалистом в деловом общении.

Следование правилам делового этикета и этике делового общения является залогом успеха в бизнесе. Другими словами, соблюдение правил делового этикета и деловой этики - один из необходимых элементов профессионализма.

деловой этикет вербальный речь

**2. ВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ**

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с манерами и формами речи, словарным запасом, т. е. со всем стилем речи, принятым в общении круга деловых людей.

**Культура речи** предполагает не только её грамматическую и стилистическую правильность, но отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов, а также элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и прочее.

В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Американский психолог Дейл Карнеги в своей книге “Как завоевать друзей и оказать влияние на людей” предложил шесть правил искусства нравиться.

Первое - искренне интересоваться другими людьми. Чтобы познать других, надо меньше говорить о себе, больше слушать других, в беседе меньше употреблять местоимения. Стараться выяснить, что ваш собеседник думает по тому или иному вопросу, как он живёт, чем интересуется.

Второе - улыбаться людям. Человек с улыбкой в глазах и на губах всегда нравится людям. Улыбка без иронии, идущая изнутри человека, скажет: “Я рад тебя видеть, мне приятно говорить с тобой”.

Третье - обращаться к собеседнику по имени. Чтобы лучше запомнить имена тех, с кем знакомишься, надо мысленно повторить несколько раз это имя, а еще лучше - записать.

Четвёртое - уметь слушать собеседника, при этом задавать вопросы, на которые самому хотелось бы ответить. Уметь посочувствовать человеку, если он нуждается в этом. Если у вас возникло желание перебить собеседника, сделайте глубокий вдох и дайте собеседнику продолжить свою мысль. Внимательный собеседник заметит это и оценит.

Пятое - говорить с собеседником о том, что его интересует. Это самый верный путь к сердцу человека.

Шестое - внушать друзьям, коллегам осознание их собственной значимости для вас, коллектива, семьи... Но делать это надо искренно. Надо видеть достоинства других людей, хвалить их и благодарить за то доброе, что они делают для нас. Хорошие слова приятны окружающим. После хороших слов, сказанных людям, вы сами почувствуете, что становитесь добрее.

Все, о чем здесь было сказано, адресовано как руководителю предприятия, офиса, компании, так и всем её служащим.

**2.1 Телефонный этикет**

**Телефонные разговоры потому такие непринужденные и дружеские, что собеседники не видят друг друга./ Леопольд Новак /**

**Есть несколько общепринятых правил телефонных разговоров:**

* если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
* следует говорить максимально кратко и по существу;
* нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
* приветствие и представление обязательны;
* если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
* как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время - слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера, а также в обеденное время;
* нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни;
* особенно важны правильность и вежливость речи, приятность интонации;
* очень важно вежливо и позитивно закончить разговор.

**2.2 Этикет делового письма**

Подход к решению вопроса, каким должно быть деловое письмо, предполагает долю творчества, но, тем не менее, существуют и общие правила. Одно из главных требований к письму – оно должно быть не длинным – 1,5 страницы. Хорошее письмо, как и выступление, должно быть чётким и ясным. Старайтесь избегать в деловом письме многосложных, непонятных слов и выражений. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения. Письмо должно отражать индивидуальность автора, отдела или компании. Но, не смотря на все строгие правила и стандарты, всегда остаётся место для творчества. Письмо, подготовленное с творческим подходом, покажет получателю, что его готовила личность.

Существуют стандартные схемы делового письма.

**3. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

В настоящее время я не работаю. С июня по сентябрь я работала в одной из рекламных газет. В этой организации не было кодекса этикета. Поскольку коллектив маленький, и отчасти семейный, не присутствовало внутреннего делового этикета. Между собой персонал общался по имени, причём в краткой форме или “на ты”, а “за глаза” друг друга называли по фамилии. Директор не боялся применять “грязные” слова, повысить голос. Повышал голос, даже на женщин и девушек, что для меня очень низко. За короткий срок организация рассталась с 7 сотрудниками. Причину такой текучести, я нахожу именно в общении, и полном отсутствии внутренних норм и правил.

На мой взгляд, каждая фирма, компания, организация должна иметь свой внутренний кодекс этикета, свод правил поведения. Поскольку существуют внутренние клиенты – это весь персонал компании и внешние клиенты – это те, кто потенциально приносит деньги в компанию, то необходимо также создать документ, регламентирующий этикет для внешних клиентов.

Желательно, чтобы внутренний кодекс этикета регламентировал как можно больше сторон жизни компании. Таким образом, работающим сотрудникам не нужно каждый раз размышлять, как поступить в той или иной ситуации. А сотрудникам только что поступившим на работу в компанию, изучив этот документ, тоже становится понятно, что принято в поведении, а что нет. Описать все возможные ситуации в трудовой жизни невозможно, необходимо чтобы в документе излагались основные принципы.

В **этике делового общения “сверху – вниз”**, т. е. в отношении руководителя к подчиненному предпочтительно обращаться к сотрудникам либо по имени и отчеству либо по фамилии, но с добавлением слова “господин”. В нашей стране испокон веков принято уважительно называть людей по имени и отчеству. Это наша традиция. По имени можно обращаться к ближайшим сотрудникам, если они молоды и не возражают против такого обращения. Хотя общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, руководителю не стоит дожидаться, пока с ним поздоровается подчинённый, тем более партнёр. Приветствуйте своего собеседника первым. Руку при приветствии первым подаёт руководитель сотруднику. Когда руководитель входит в помещение, он первым приветствует сотрудников. Они не поднимаются с места, так как это не школа. Руководитель, особенно если он сравнительно молод, может первым поприветствовать сотрудников старше себя по возрасту, а также женщин.

В **этике делового отношения “по горизонтали”,** т. е. между коллегами, руководителями общий принцип следующий: “В деловом общении относитесь к своему коллеге та, как Вы бы хотели, чтобы он относился к Вам”.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таким образом, деловой этикет состоит из множества отдельных деталей и элементов, которые говорят о профессионализме организации. В современном обществе в трудовых отношениях необходимо использовать приёмы делового общения, для достижения наилучших результатов. В каждом отдельном случае применяются свои правила и принципы.

И вопреки мнению некоторых руководителей, которые считают, что в бизнесе этика сама по себе не нужна, деловой этикет – инструмент, помогающий укрепить деловые связи, увеличить прибыльность и улучшить деловые отношения. В то время как неэтическое поведение и общение рано или поздно обернётся, если не прямыми экономическими убытками, то социальными и нравственными издержками, как для предприятия, так и для социальной среды.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Этика деловых отношений. А. Я. Кибанов, Д. Н. Захаров, В. Г. Коновалова. Москва, ИНФРА-М, 2002 .
2. Деловое общение. П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплёва, под редакцией П. И. Сидорова. Москва, ГЭОТАР-МЕД, 2004.
3. Психология и этика делового общения. Под редакцией проф. В. Н. Лавриненко. Москва, ЮНИТИ, 1997.
4. Терра-лексикон: иллюстрированный энциклопедический словарь. Москва, ТЕРРА, 1998
5. http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp– дата обращения 23. 10. 2008
6. http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744 – дата обращения 23. 10. 2008
7. http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work\_phones.asp - дата обращения 23. 10. 2008

1. \* Терра-лексикон: иллюстрированный энциклопедический словарь. Москва, ТЕРРА, 1998. [↑](#footnote-ref-1)
2. \* Деловое общение. П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплёва, под редакцией П. И. Сидорова. Москва, ГЭОТАР-МЕД, 2004. [↑](#footnote-ref-2)