Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждения высшего профессионального образования

Всероссийский заочный финансово-экономический институт

**Контрольная работа**

**по дисциплине: «Деловое общение»**

**на тему: «Этикет и культура делового общения»**

Выполнил студент 2 курса

вечернего отделения факультета

«Менеджмент и Маркетинг»

Шамро Д.В. Уфимского филиала ВЗФЭИ

Проверил Якупов С.Ф.

Уфа 2009 г.

**Содержание**

1 Этикет как важная сторона профессионального поведения

2 Основные правила современного делового этикета

3 Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом общении?

Список используемой литературы

**1 Этикет как важная сторона профессионального поведения**

Этикет означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, церемонии, принятые в том или ином обществе. Это результат опыта многих поколений. Этикетные нормы и правила являются международными, поскольку соблюдаются более или менее одинаково во всех странах, обусловлены исторически и основаны на национальных и религиозных традициях, культуре, обычаях, привычках. Этикет составляет часть внешней культуры общества, без которой невозможны политические, экономические и другие отношения, т.к. нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений. Если рассматривать культуру поведения, то она отражает формы общения людей, включающие нравственную, эстетическую и другие стороны. Сегодня деловой этикет как условный язык, с помощью которого культура делового общения все более проявляется в социально-деловой жизни России.

Деловой этикет – важнейшая сторона профессионального поведения делового человека, предпринимателя, а знание этикета оказывается необходимым профессиональным качеством, требующим постоянного усвоения, повторения и совершенствования. Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей, и является важнейшей стороной морального поведения делового человека[4, с. 332].

Успех любой фирмы во многом зависит от способности ее работников, от их умения дружно трудиться над достижением общей цели. Знание этикета, культура поведения – вот ключевые условия для успешной работы в любой организации – таково мнение специалистов.

Правила делового этикета, установленные для отдельных ситуаций и разных социальных групп, диктуют последовательность действий вплоть до ритуальных мелочей и выработаны человечеством для того, чтобы избегать лишних конфликтов и находить взаимопонимание для выживания и комфортного существования.

Практическое же знание делового этикета, как внешней формы проявления морали в служебных отношениях состоит в том, что открывается возможность без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях. Этикет – это всегда диалог, требующий «обратной связи» в той или иной форме. Характерно, что роль этикета увеличивается по мере повышения социального уровня общающихся сторон. Подробность этикета достигает наибольшей глубины на международном уровне. Понятно, что обиды и непонимание на таком уровне могут быть причиной серьезных, вплоть до геополитических, столкновений.

Известно, что только 10-15% российских предпринимателей добиваются успеха, осваивая цивилизованный рынок. На удачу могут рассчитывать лишь те, кто изучает людей, знает их нужды и интересы, стремится завоевать их доверие, умеет раскрывать их индивидуальный потенциал, кто совестлив и порядочен, и идет по пути непрерывного духовного и профессионального совершенствования.

Этикет – явление историческое, и потому правила поведения людей изменяются вместе с динамикой условий жизни общества и конкретной социальной среды. Этикет всегда выполнял определенные социальные функции, подчеркивал статусное и имущественное положение людей, но по мере роста образования, культуры одни правила поведения сменялись другими. По сути, сегодня правила этикета во многом являются всеобщими.

Составляющими этикета являются: привлекательный имидж, культура речи, изящные манеры, умение управлять своими отрицательными эмоциями, внимательность, предупредительность.

Современный деловой этикет регламентирует поведение людей на службе, в общественных местах и на улице, а также на официальных мероприятиях – приемах, беседах, церемониях, переговорах.

В основе правил делового этикета лежат следующие основные принципы:

* к любому человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;
* правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и женщин.

Интернационализация экономики, ее глобализация, превращение в единую взаимосвязанную систему хозяйствования предъявляют к отечественным предпринимателям требование считаться с правилами этикета не только своей, но и других стран. Знание делового этикета, его основных принципов и правил, общая культура личности, выбор правильной модели поведения – основа предпринимательского успеха.

Если обозначить в конкретной форме правила этикета, то они составляют единство двух сторон: прежде всего морально-этической, выражающей нравственные нормы: предупредительность, вежливость, естественность, достоинство, тактичность и т.д., и эстетической, указывающей на красоту и изящество манеры поведения.

Способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи – это манера. Кроме того, это мимика, жесты, позы, походка, характерные для человека. Манеры относят к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а настоящая культура поведения – это поступки человека, основанные на нравственных принципах.

Сегодня принято говорить о модели поведения, которая представляет собой некий комплекс знаков (поведенческих, речевых и т.п.), направленных на воспроизведение вариантов поведения, которые помогают личности стать привлекательной в общении с другими людьми.

Высоко ценятся повсюду в мире позитивные свойства деловых людей, такие, как компетентность, порядочность и надежность, что является залогом успешных деловых отношений и взаимного доверия.

Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, предпринимателю необходимо знать правила хорошего тона. Ниже представлены 3 основных правила поведения:

* рекламируя себя, не порочь своих соперников, соблюдай корректность, доброжелательность;
* потребитель – «король», что в нашей культуре означает – клиент всегда прав;
* умей выбирать партнера, не жги мостов общения с ним, будь терпимым, толерантным в переговорном процессе, знание позиции партнера по бизнесу – это тоже результат, который открывает возможности к дальнейшему сотрудничеству. [2, с. 53]

В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. Например, в организации от новичка станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, т.к. они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Это набор правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

Следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодовлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры бизнесмена. Ему надо верить в порядочность людей[4, с. 334].

**Вывод:** В данном вопросе были рассмотрены особенности делового этикета, как важной стороны профессионального поведения. Соблюдение правил делового этикета является основой предпринимательской деятельности. В организациях должны быть регламентированы правила поведения, для того чтобы работники могли их одинаково применять в общении между собой и клиентами организации. Соблюдение правил помогает сближению экономических и финансовых интересов деловых людей, бизнесменов.

**2 Основные правила современного делового этикета**

В современном бизнесе соблюдения правил этикета играет важную роль. Их недопустимо нарушать, так как и в коммерческой деятельности недопустимо не обращать внимания на экономические показатели и основные положения предпринимательства. Соблюдение правил делового этикета отображает ваш профессионализм и серьезный подход к делу, а их несоблюдение свидетельствует о том, что с вами лучше дела не иметь. Этикет является одной из составляющих вашего делового образа, и опытные деловые партнеры обращают внимание также и на этот аспект вашего поведения. Рассмотрим основные правила делового этикета:

Первое правило - будьте пунктуальны.

Очень важно в бизнесе правильно организовать и рассчитать время. Планирование и пунктуальное выполнение всех запланированных дел является ключом к успеху. Опоздание является некорректным относительно человека, который вас ожидал. И даже самые искренние извинения и заверения о невозможности прийти своевременно неспособны полностью загладить вину, поскольку даже на уровне подсознания останется определенный неприятный осадок, что будет означать несколько негативное обращение по отношению к вам.

Второе правило - не говорите лишнего другим.

У каждого миллионера есть определенные секреты для достижения успеха, но ни один не расскажет их вам. Не стоит говорить о делах в собственном бизнесе, поскольку иногда даже наименьший намек может повлиять на деятельность конкурента.

Третье правило - не будьте эгоистом.

Нельзя успешно вести дела, не учитывая мыслей и интересов партнеров, клиентов, покупателей. Часто именно эгоизм препятствует достижению успеха. Очень важно терпимо относиться к своему оппоненту или партнеру, научиться выслушать и объяснить свою точку зрения.

Четвертое правило - одевайтесь так, как заведено в обществе.

Одежда является демонстрацией вашего вкуса и статуса в обществе. Не стоит легкомысленно относиться к этому правилу. Внешний вид является первым аспектом, на который обращает внимание человек и это сразу настраивает его на соответствующий лад.

Пятое правило - следите за чистотой речи.

Все, что вы говорите и пишете, должно быть изложено красивым языком, правильно. Умение общаться, грамотно вести дискуссию и убеждать оппонента является очень важным для ведения переговоров. Следите за своим произношением, дикцией и интонацией. Никогда не употребляйте нецензурной лексики и оскорбительных выражений. Однако не забывайте, что умение слушать собеседника является не менее важным аспектом общения[6, с. 91].

Перечисленные выше правила этикета раскрывают основные его положения, соблюдение которых поможет в бизнесе, однако существует еще много других правил, которые так же необходимо соблюдать:

● Речевые и психологические правила. В речевом этикете деловых людей также немаловажное значение имеют комплименты. Комплимент удовлетворяет важнейшую психологическую потребность человека в положительных эмоциях. Пользу от комплимента получают все. Но следует помнить, что в комплименте не должно содержаться двусмысленных оборотов, поучений, он должен быть по возможности кратким, строиться на фактической основе, быть искренним и конкретным.

● Профессиональное слушание и эмоциональный интеллект. Профессиональное слушание – это особый талант, который проявляется в способности находить в услышанном от партнера ценную информацию, а значит вызывать у него доверительное отношение к себе. Главный прием слушания – отвечать не на свои собственные мысли, а на мысли и высказывания партнера, находится полностью в его вербальном поле. Слушать – это больше, чем только понимать слова, это также способ улавливать интонационный строй речи. Наличие этой способности может обеспечить успех в деловом общении.

Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. Здесь требуются хорошие психологические знания, опыт и определенный эмоциональный интеллект, который включает не только понимание самого себя и управление собственными эмоциями, но и умение распознавать эмоции других людей.

● Внешний вид и одежда. Среди каналов, по которым человек посылает информацию о себе, немалое значение имеет его внешний вид и одежда. Одежда – своеобразная визитная карточка и оказывает психологическое воздействие на партнеров по общению. Очень важна манера ношения одежды. Самой подходящей формой деловой одежды для мужчин и женщин был и остается костюм.

Обратим внимание на одежду мужчины. Ему надо иметь пару костюмов и пару пиджаков с брюками, а также около дюжины различных рубашек. Галстук – главный предмет в туалете мужчины. По длине, ширине и цветовой гамме он должен соответствовать моде. Носки подбираются к галстуку, затем к цвету брюк, обуви. Вечерний туалет делового мужчины должен состоять из брюк и пиджака непременно одного цвета и белой рубашки. Важную роль в имидже делового человека играют аксессуары. Это красивые очки, наручные часы, бумажник, деловая папка или портфель, мобильный телефон. В моду снова вошли запонки и булавки для галстука.

Несколько слов о костюме деловой женщины. Универсальная одежда – платье, костюм, брючный костюм или стильные блузка и юбка. Для службы наиболее приемлемо платье – серое в мелкую полоску. Женщину украшает, прежде всего, прическа, затем туфли, сумка и бижутерия. Как и у мужчины, аксессуары женщины должны быть самого высокого качества.

● Этикетные церемонии:

○ Приветствие. Оно представляет собой форму взаимного уважения, и в любой ситуации должно показывать не только нашу вежливость, но и искреннюю расположенность, доброжелательность к партнеру. Здесь уместно пользоваться не только речевыми средствами, но и невербальными жестами: кивком, поклоном, улыбкой. Обращение по имени и отчеству – это обращение к личности, тем самым вы подчеркиваете уважение к человеку, такое приветствие говорит о вашей культуре.

○ Рукопожатие. Выражает взаимное расположение людей друг к другу и требует особого такта. Все чаще при взаимном приветствии мужчины и женщины инициаторам рукопожатия является она. Исключением из правила является ситуация, когда мужчина намного старше женщины по возрасту или служебному положению, в этом случае он подает руку первым. Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-либо преграду.

В самих приемах рукопожатия фиксируется характер отношений людей друг к другу. При этом существуют варианты. Первый вариант: доминирование, когда рука партнера направлена вниз по отношению к вашей руке и вы чувствуете сильное давление, он как бы пытается управлять вами. Во втором случае: человек протягивает руку так, что его ладонь смотрит вверх, дает вам понять, что уступает вам лидерство. И третий – руки движутся параллельно друг другу и вертикально к плоскости пола, что указывает на отношение равенства, партнерства.

○ Представление. Посредством представления можно установить нужные и полезные связи. Принято представлять младшего по возрасту старшему, холостого – женатому, низшего по статусу – высшему, мужчину – женщине, более молодую женщину – старшей и т.д. Когда мужчину представляют женщине, он встает и слегка кланяется, женщина остается сидеть. Только что прибывшие на встречу не представляются лицам, которые уже покидают его. Не следует представляться в лифтах [6, с. 91].

○ Приемы. В обществе издавна сложились определенные правила организации и проведения различного рода приемов – от дипломатических приемов до домашних вечеринок. Приемы проводятся как в ознаменование важных событий, так и в честь проведения каких-либо официальных мероприятий. Приемы подразделяются на дневные и вечерние, приемы с рассадкой и без рассадки за столом.

Проведение каждого приема требует тщательной подготовки. Прежде всего, определяется вид приема, который зависит от цели, ради которой он организуется, состава гостей, а также материальных возможностей. Если на приеме присутствуют иностранные гости, то следует учесть их национальные традиции, обычаи. Нужно определить место проведения приема, составить список приглашенных, заблаговременно разослать приглашения, составить меню и план рассадки за столом, если речь идет о завтраке, обеде или ужине.

○ Презентация. Главная цель презентации – представление: фирмы, товара, услуг, книги и т.д. Презентация дает хорошую возможность пригласить нужных людей, установить деловые контакты. Тщательно продумывается список лиц, которых желательно видеть на этом мероприятии, и заблаговременно рассылаются приглашения. Объявить о презентации можно в средствах массовой информации.

○ Правила общения по телефону. При эффективном использовании телефон становится важнейшим компонентом имиджа фирмы, а умение сотрудников фирмы вести телефонные переговоры определяет ее репутацию и размах ее деловых операций.

Очень важна корректировка общения по телефону. Анализ показывает, что в телефонном разговоре около 40% занимают повторения слов, паузы. Лишняя информация, поэтому к телефонному разговору надо заранее готовиться, подбирать нужный материал, документы, предложения, адреса.

Следует составить план беседы, если телефонный разговор для вас важен, записать вопросы, спрогнозировать вероятные ответы и предложения делового партнера, держать в памяти или на бумаге даты и номера документов, материалов, имеющих отношение к делу.

По окончании телефонного разговора надо проанализировать свои впечатления от стиля разговора, его содержания. Учесть уязвимые места или ошибки свои и делового партнера.

Какой бы номер телефона вы ни набрали, кто бы ни подошел, нужно обязательно поздороваться, если звоните в учреждение, нужно тут же представиться.

Появившиеся автоответчики предназначены для того, чтобы повысить производительность разного рода служб. Однако ими надо правильно пользоваться. Следует включать автоответчик только тогда, когда необходимо уйти с рабочего места. Вернувшись, сразу прослушать запись. Отвечать на звонки следует, не откладывая. Если вы перезваниваете, и вам отвечает автоответчик, нужно назвать себя, задать свой вопрос или что-то сообщить, потом, напомнив свой номер телефона, попросить позвонить вам.

● Правила деловой коммуникации:

○ Правила делового письма. Деловое письмо составляет элемент творчества, т.к. каждое деловое письмо индивидуально. Оно строго зависит от личности адресата, конкретности ситуации, должности и общей культуры пишущего. Деловые письма выполняют две функции: обеспечивают связь между деловыми партнерами и сохраняют информацию об этой связи.

Главные требования к деловому письму – его краткость, ясность и корректность. Лаконично должны быть сформулированы основные мысли и предложения автора письма. Письмо составляется только по одному вопросу, текст должен быть убедительным с достаточной аргументацией. Тон изложения – нейтральным, не допускающим эмоциональных проявлений.

○ Факс. Особая роль в этом виде электронной системы связи принадлежит оформлению первой страницы. Она оформляется на бланке фирмы, где в верхней части размещается ее эмблема, а внизу страницы по всей длине строки – адреса, телефоны и другие координаты офисов и отделений фирмы. Текст печатается на принтере, подписывается от руки. Всегда отвечайте на сообщения, даже если вы затрудняетесь решить какую-то задачу. В деловом мире тот, кто не отвечает на корреспонденцию, считается безответственным партнером и ему не доверяют.

○ Визитная карточка представляет собой лист не слишком плотного картона небольшого формата, отпечатанную типографским способом. Цвет варьируется, хотя согласно протоколу, они должны быть белыми. Текст набирается черным цветом, но никак ни «серебряным» или «золотым». Обратная сторона карточки должна быть чистой, чтобы делать пометки. Иногда на обратной стороне текст дублируется на иностранном языке.

Вручают карточки обязательно обеим руками, или только правой рукой, при знакомстве с партнерами по бизнесу, приеме делегации или прощании, как знак особого доверия – частному лицу. При деловом знакомстве обмен визитными карточками – обязательная процедура. Существуют этикетные правила для использования визитных карточек. Так, после состоявшегося знакомства первым оставляет свою визитную карточку тот, чей ранг ниже. При равном статусе во внимание принимается возраст – младший по возрасту оставляет карточку первым. После представления женщине мужчина должен не позднее, чем в течение недели, послать свою визитную карточку ей и ее супругу, даже если он не был ему представлен [4, с. 337]..

Вывод: Во втором вопросе были рассмотрены правила делового этикета, раскрыли их содержание и применение в жизни. В этом вопросе были раскрыты основные правила поведения как внешний вид и одежда, правила деловой коммуникации, этикетные церемонии, профессиональное слушание и речевые и психологические правила. Успех организации тесно связан с этикетом и культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные тренировки поведения в различных условиях деятельности, чтобы знания перешли в навыки, привычки. Тогда реакция на любое действие, любой ход оппонента, развитие ситуации будет соответствовать правилам хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной ситуации

**3 Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом общении?**

По моему мнению, нравственная позиция - оценка, относящаяся к нормам общественного поведения и их соблюдению, которую человек должен сам осознать, принять ее как ориентир своих поступков. В нравственной позиции заключается внутренняя мотивировка поведения человека, самоконтроль, совестливость, чувство личного достоинства.

Этикетные нормы формализуют, и, возможно, усложняют общение, но они предупреждают ситуации, в которых «простота хуже воровства».

Этические нормы не могут противоречить нравственной позиции человека, так как установленные нормы при их правильном выполнении будут соотноситься с нравственной позицией каждого человека.

В русской культуре принято ценить душевные качества. Как говорится, главное, чтобы человек хороший был. Но «хороший» - понятие относительное. Культурные нормы регулируют отношения, предлагая модель поведения, одобряемую в обществе. Соблюдение норм делает взаимодействие людей более простым, понятным и предсказуемым.

В деловом этикете различают общественное положение и должность и не выделяют статусные различия по полу и возрасту, практически отсутствуют различия между мужчиной и женщиной. Однако вполне допустимо, если очень молодой директор фирмы первым поздоровается со своим старшим по возрасту заместителем-женщиной. И мужчины, проявляющие обычную вежливость по отношению к женщинам-коллегам, безусловно, не нарушают этикета и субординации.

Таким образом, рассмотрев лишь некоторые вопросы техники общения, можно отметить, что ее нравственное содержание проявляется в тех нравственных оценках, которые самым непосредственным образом вплетены в психологическую ткань общения. Значимость этих оценок трудно переоценить: они отражают уровень нравственной и психологической культуры субъектов общения, регулируют процессуальную сторону общения и формируют основы культуры процесса общения в целом. Этические нормы представляют систему определенных формальных ориентиров, в рамках которых функционируют процессы общения. Следование этим этикетным нормам имеет определенную нравственную значимость;

Общение без норм, без «техники» реализации ценностей, целей, качеств практически невозможно. Техника общения включает в себя всю совокупность моральных, этикетных, психологических и утилитарных норм. Нормативное содержание этики общения связано с выражением нравственных ценностей и оценок в «технике общения». При этом важно подчеркнуть, что нормы общения не могут быть чисто техническими или чисто моральными: каждая норма общения имеет определенное нравственное содержание, каждая этикетная норма также несет нравственное содержание.

**Список используемой литературы**

1. Деловое общение: Учебное пособие/ Асташина Л.Н. Московская академия предпринимательства при Правительстве г. Москвы. – Барнаул: Изд-во АЦНТ. 2003. – 173 с.
2. О деловой этике и этикете: Учебник / под ред. В.И.Венедиктовой. – М.: Фонд «Правовая культура», 1994. – 176 с.
3. Основы имиджелогии и делового общения: учебное пособие для студентов вузов/ А.С. Ковальчук. – Изд. 5-е, доп. И доп. И перераб. Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 282 с.
4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 415 с.(1)
5. Этика делового общения: Учебное пособие/ Ботавина Р.Н. - - М.: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.
6. 2Э: этика и этикет в бизнесе/ Дейв Коллинз; худож. оформление А. Киричен: - Ростов н/Д6 Феникс, 2006. – 160 с.