План работы

1. Введение
2. Деловая корреспонденция
3. Телефонные переговоры
4. Устные распоряжения
5. Критика сотрудников
6. Деловые совещания
7. Деловая беседа
8. Деловые переговоры
9. Публичные выступления
10. Заключение
11. Библиографический список

1. Введение

Под этикетом понимается свод правил общения людей между собой. Составляющими этических норм являются хорошие манеры, умение вести себя правильно в обществе, культура речи, внешний вид. Хотя этикет и является содержанием принципов нравственности, в обществе он становится ритуалом, имеющим чисто внешнюю форму. В основе правила этикета являются всеобщими и соблюдаются представителями самых различных систем современного мира.

Нормы этикета сводятся к одному основному правилу: неукоснительно, везде и во всем уважать общество в целом и каждого его члена в отдельности и относиться к ним так, как вы относитесь к себе и хотите, чтобы другие относились к вам[[1]](#footnote-1).

Деловая этика — правила и нормы служебного поведения. Деловая этика - система идеалов, на которые опирается предприниматель, менеджер, любой деловой человек, чтобы достичь поставленной цели.

Деловая этика базируется на моральных и нравственных принципах, на определенных правилах поведения, как на фирме, так и вне ее, а также на правовых критериях, которые устанавливаются законодательными актами государства, и на международных правилах и принципах. Чтобы добиться успеха в бизнесе, для менеджеров важно уметь вести переговоры с партнерами, взаимодействовать одной командой, умело руководить подчиненными, работать без конфликтов.

Каждый менеджер должен овладеть хотя бы азами деловой этики и основами этикета. Основу деловой этики составляет профессиональная этика, предписывающая определенный профессионально-цивилизованный тип взаимоотношений деловых людей с подчиненными, партнерами, конкурентами, клиентами, исключающий противопоставление одних другим.

Соблюдение менеджером этики делового общения-это использование в управленческой практике совокупности нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение людей в процессе их производственной деятельности.

Рассмотрим основные управленческие действия в работе менеджера:

* -деловая корреспонденция
* -телефонные переговоры
* -устные распоряжения
* -критика сотрудников
* -деловые совещания
* -деловая беседа
* деловые переговоры
* -публичные выступления

2. Деловая корреспонденция

За деловую корреспонденцию можно принять любое письмо или другую форму корреспонденции, направленную любым официальным лицом в этом его качестве, от его имени, в силу занимаемого им поста[[2]](#footnote-2).

Деловую корреспонденцию можно условно распределить на две категории: официальную переписку, которая в основном используется в дипломатической практике, и деловые (коммерческие) письма, часто имеющие полуофициальный характер.

В письменных текстах деловой этикет проявляется, прежде всего, в следующих компонентах: формулах обращения, выражениях просьб, выражении отказов, претензий, формулировании поручений, аргументации своего мнения[[3]](#footnote-3).

Основные этические требования к деловой переписке:

-самое главное требование - письмо должно быть коротким, честным и правдивым.

-содержание письма должно быть лаконичным, содержать простые предложения и посвящаться только одному вопросу.

-в письме должна отражаться индивидуальность автора и компании отправителя.

-даже в преддверии конфликтной ситуации тон письма должен оставаться корректным и уважительным.

-если в письме присутствуют какие- либо списки или перечни, то оны должны быть высланы в приложении к письму.

-в случае бессознательно допущенной ошибки или задержки с ответом должны обязательно последовать извинительные просьбы.

-объем письма, как правило, не должен превышать двух страниц машинописного текста, однако исполнитель ни в коем случае не должен жертвовать ради краткости вежливостью тона.

-письмо не должно содержать синтаксических, стилистических и орфографических ошибок.

От правильного составления приказа, корректно написанного письма во многом зависят хорошие отношения в коллективе, с деловыми партнерами, в конечном счете, успех дела[[4]](#footnote-4).

3. Телефонные переговоры

Культура телефонного общения является неотъемлемым элементом деловых качеств человека. Умение пользоваться этим средством связи в том, чтобы максимально реализовать представленные им возможности.

При подготовке к телефонному разговору следует хорошо продумать постановку вопроса, аргументацию, по возможности спрогнозировать ответы и контраргументы собеседника, рекомендуется написать перечень вопросов для обсуждения, в случае необходимости подобрать нужные материалы по вопросу, чтобы во время разговора не тратить время на поиск.

Вот некоторые социально-психологические и этические рекомендации по использовании телефона в профессиональной деятельности:

-этика телефонного общения предписывает всегда назвать себя, прежде чем начать разговор.

-при выполнении срочной работы, не требующей отлагательств, не снимать трубку совсем, либо снимать сразу и попросить перезвонить.

- если вы звоните по междугородней связи, то обязательно скажите об этом. Тогда на ваш звонок ответят с большей готовностью.

-если нет возможности ответить на телефонный звонок, следует как можно скорее перезвонить звонившему человеку.

- не перебивать собеседника без необходимости.

- не позволяйте вошедшему в помещение долгое время стоять и слушать вас: попросите посетителя зайти позже или прервите телефонный разговор[[5]](#footnote-5).

-максимально используйте время разговора по телефону. Будьте при этом внимательны и предупредительны к собеседнику[[6]](#footnote-6).

Если в результате телефонного разговора достигнута договоренность, то непременно следует послать собеседнику письмо, в котором подтвердить достигнутую по телефону договоренность или отразить высказанное мнение сторон по обсуждаемому вопросу.

4. Устные распоряжения

Устным распоряжением может быть приказ, либо постановление руководителя.

Кроме того, что устное распоряжение - инструкция и распорядительная информация, это еще и факт делового общения, проводимого на определенной эмоциональной волне. Она должна характеризовать степень конфиденциальности и доверительности.

Устное распоряжение должно отдаваться лично исполнителю, а не через вторые руки.

Это простое правило многое характеризует. Распоряжение не должно отдаваться постепенно, через первого подвернувшегося сотрудника. Этим просто снижается его значимость и важность. Распоряжение, переданное через

кого-то, звучит, как отказ в уважении к лицу, которому оно адресуется. Наконец, это просто нарушение этикета делового общения.

Устное распоряжение должно отдаваться в явной форме. Это означает, что устное распоряжение выступает в форме очевидного, прямого и однозначного предложения выполнить некоторое действие, а не в форме намека или пожелания.

В устном распоряжении не стоит персонифицировать. Отдавая устное распоряжение, не стоит говорить «Мне нужно», «Я хочу» и т. п. Ибо создается впечатление, что этого хочет только руководитель, что это нужно лично ему для удовлетворения его потребностей.

5. Критика сотрудников

деловая этика менеджер совещание

Для того чтобы, по возможности, снять осложнения в процессе высказывания критических замечаний, и критикующему, и критикуемому следует придерживаться некоторых правил, в основном касающихся этической стороны процесса.

- критику надо начинать с похвалы, далее можно устраивать сотруднику полный "разнос", который, тем не менее, будет воспринят им без потери уверенности в себе, поскольку в самом начале разговора критикующий показал высокую оценку работы критикуемого - но в прошлом.

- следует критиковать работу (поведение, поступки), а не человека.

-. критикуя, следует следить за своими интонациями, темпом речи; нельзя срываться на крик, недопустимы излишне эмоциональные высказывания.

- не стоит принимать поспешные решения, надо дать возможность высказаться критикуемому — ведь есть вероятность, что он располагает сведениями, позволяющими оправдать его поступки или, по крайней мере, увидеть их в несколько ином свете.

- последняя фраза критикующего, как и первая, должна содержать мысль, вселяющую в критикуемого веру в собственные силы, в способность справиться с ошибками и недостатками.

6. Деловые совещания

Деловые совещания - это форма коллективного рассмотрения деловых ситуаций, по производственным, экономическим проблемам.

К деловым совещаниям можно отнести конференции, семинары, симпозиумы, митинги, съезды.

Существует ряд общих правил проведения любых собраний, вне зависимости от поводов по которым они созываются. Если следовать этим правилам, встречи проходят гладко, с пользой для всех присутствующих и оканчиваются вовремя[[7]](#footnote-7).

В процессе проведения делового совещания очень важно контролировать его ход. Для этого руководителю следует:

- оставаться на нейтральных позициях. Это положительно воздействует на эмоциональное состояние присутствующих.

- постоянно поддерживать разговор.

- выслушивать мнения всех оппонентов.

- нетерпимо относиться к экскурсам в прошлое и к отклонениям от темы.

- излишне словоохотливых диспутантов необходимо тактично прерывать, не выслушивая их речи до конца, – как правило, пользы от таких выступлений немного.

- если диспутант непрестанно задает вопросы, вместо того чтобы выступать с предложениями, его вопросы следует адресовать группе.

7. Деловая беседа

Деловые беседы предполагают только обмен взглядами, точками зрения, мнениями. Деловой беседой так же может являться способ решения конфликтов или форма установления деловых отношений[[8]](#footnote-8).

При ведении деловой беседы необходимо:

- привлечь внимание собеседника. Если он вас не слушает, возникает вопрос: зачем вообще говорить.

- пробудить в собеседнике заинтересованность в вашем предложении[[9]](#footnote-9).

- преобразовать ваши интересы и интересы собеседника в окончательное решение[[10]](#footnote-10).

Некоторые факторы мешают нормальному ходу диалога – это бестактное обрывание речи собеседника на полуслове; неоправданное лишение его возможности высказать свое мнение; игнорирование или высмеивание его аргументов; подтасовка фактов, голословные утверждения и т. д[[11]](#footnote-11).

8. Деловые переговоры

Деловые переговоры являются неотъемлемой частью практики менеджера. Основная задача переговоров - убедить собеседника, заставить принять его ваше предложение.

При ведении деловых переговоров необходимо проявлять вежливость. Вежливость должна быть не преувеличенной, а соразмеренной данной ситуации: необходимо учитывать возраст, пол, служебное положение партнера по общению. Рекомендуется смягчать свою речь, снимать излишнюю категоричность[[12]](#footnote-12).

Необходимо постоянно поддерживать контакт с собеседником, смотреть на собеседника, интересоваться его реакцией, в противном случае успешное ведение переговоров может быть затруднено.

9. Публичные выступления

Основная цель публичной речи - влияние на аудиторию. Донести до нее необходимую информацию, эмоционально подготовить к предстоящему событию, поднять настроение, управлять поступками людей[[13]](#footnote-13).

Этическая позиция оратора по той или иной проблеме небезразлична для слушателя. Более того, она достаточно хорошо просматривается по типу аргументации, которая характеризует здравомыслие оратора, его доброжелательность, порядочность. Большое значение имеет внешний вид оратора. Он должен быть одет в соответствии с ситуацией общения.

Далее несколько этических правил-советов:

- аргументировано показать, что вы обладаете специальной подготовкой и хорошо осведомлены по обсуждаемой проблеме

- показать компетентность и эрудицию в спорных вопросах

- учитывать реакцию слушателей на вашу осведомленность по обсуждаемой проблеме

- там, где это уместно, использовать тон доверительного общения.

Для установления и поддержания контакта с аудиторией необходимо использовать специальные контактоустанавливающие средства: этикетные формулы приветствия, прощания, благодарности и т. д[[14]](#footnote-14).

Оратор должен произносить речь наизусть, а не начитывать ее, как доклад, - в противном случае он рискует произвести на слушателей очень невыгодное для себя впечатление[[15]](#footnote-15).

Проблема речевого этикета в процессе публичного выступления — это и проблема выбора тональности общения, выбора способов, приемов установления доброжелательного, интеллигентного обращения к слушателям. В зависимости от этапа выступления и особенностей складывающегося взаимопонимания выбираются способы обращения, это может быть: приветствие, благодарность за предоставленную возможность выступить, извинение в чем-либо, поздравления; просьба, предложение, совет, комплимент, одобрение, пожелание.

10. Заключение

Для менеджера любого уровня крайне необходимо понимание основ этики, так как он вынужден постоянно принимать те или иные решения. Как они будут оценены коллегами? Каковы будут последствия этих решений[[16]](#footnote-16)?

Менеджеру необходимо поддерживать длительные и взаимовыгодные отношения с владельцами компаний, потребителями, кредиторами, поставщиками, работодателями. Весьма часто эти отношения складываются в ситуациях, когда интересы сторон не совпадают. Главное правило здесь — придерживаясь этических принципов. В твердости менеджера проявляется его достоинство[[17]](#footnote-17).

Используя нормы и правила делового этикета, менеджер сможет прогнозировать поведение коллег и сам становится предсказуемыми, что помогает эффективно организовать процесс управления[[18]](#footnote-18).

11. Библиографический список

1.Научная литература

1.1.Балашов А.П. Основы менеджмента: Учеб. пособие. - М.:Вузовский учебник,2009.

1.2.И.Н.Кузнецов.Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов вузов.- М.:Юнити-Дана,2005.

1.3.Международный менеджмент \ Под ред.С.Э., Тарасевича Л.С., Майзеля А.И.-СПб:Питер,2001.

1.4.В.Е.РеваДеловое общение, учебное пособие на электронном носителе,Пенза,ПГУ,2003.

1.5.Русский язык и культура речи: Учебник для технических вузов \ Под ред. В.И.Максимова, А.В. Голубевой. - М.: Высшее образование,2006.

1.6.Русский язык и культура речи: Учеб.пособие\Под ред.проф.О.Я.Гойхмана.-М.:РИОР,2009.

1. .Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ – ДАНА,2005. – С.4. [↑](#footnote-ref-1)
2. В.Е.Рева. Деловое общение, учебное пособие на электронном носителе, Пенза, ПГУ, 2003. – С.176. [↑](#footnote-ref-2)
3. В.И.Максимов, А.В.Голубева. Русский язык и культура речи: Учебник для технических вузов. – М.: Высшее образование, 2006. – С.174. [↑](#footnote-ref-3)
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ – ДАНА,2005.- С . 126. [↑](#footnote-ref-4)
5. В.И.Максимов, А.В.Голубева. Русский язык и культура речи: Учебник для технических вузов. – М.: Высшее образование, 2006.- С. 341. [↑](#footnote-ref-5)
6. В.И.Максимов, А.В.Голубева. Русский язык и культура речи: Учебник для технических вузов. – М.: Высшее образование, 2006. – С. 341. [↑](#footnote-ref-6)
7. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ – ДАНА,2005.- С. 108. [↑](#footnote-ref-7)
8. В.Е.Рева. Деловое общение, учебное пособие на электронном носителе, Пенза, ПГУ, 2003. – С.123. [↑](#footnote-ref-8)
9. Балашов А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие. – М.: Вузовский учебник, 2009. – С.109. [↑](#footnote-ref-9)
10. Балашов А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие. – М.: Вузовский учебник, 2009. – С.109. [↑](#footnote-ref-10)
11. О.Я.Гойхман. Русский язык и культура речи: Учеб. Пособие. – М.:РИОР, 2009. – С.65. [↑](#footnote-ref-11)
12. О.Я.Гойхман. Русский язык и культура речи: Учеб. Пособие. – М.:РИОР, 2009. – С.66. [↑](#footnote-ref-12)
13. В.И.Максимов, А.В.Голубева. Русский язык и культура речи: Учебник для технических вузов. – М.: Высшее образование, 2006.- С.265. [↑](#footnote-ref-13)
14. В.И.Максимов, А.В.Голубева. Русский язык и культура речи: Учебник для технических вузов. – М.: Высшее образование, 2006.- С.273. [↑](#footnote-ref-14)
15. О.Я.Гойхман. Русский язык и культура речи: Учеб. Пособие. – М.:РИОР, 2009. – С.79. [↑](#footnote-ref-15)
16. Тарасевич С.Э., Майзель Л.С. Международный менеджмент. СПб.: Питер, 2001. – С. 387. [↑](#footnote-ref-16)
17. Тарасевич С.Э., Майзель Л.С. Международный менеджмент. СПб.: Питер, 2001. – С. 387. [↑](#footnote-ref-17)
18. Тарасевич С.Э., Майзель Л.С. Международный менеджмент. СПб.: Питер, 2001. – С. 390. [↑](#footnote-ref-18)