Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования

Улан-Удэнский инжинерно-педагогический колледж

**Цикловая комиссия**

**Дисциплина**

Имидж и этикет делового человека

**Реферат**

Этика деловых отношений

Выполнил: студент группы ЗФ 5ГУ - 1

Филаткин Д. В.

Проверил: Филиппова С. Д..

г. Улан-Удэ

2010г.

**Содержание**

Введение

§1. Этикет руководителя на работе и в быту

Заключение

Список литературы

## Введение

По тому, насколько деловой человек знает правила поведения в обществе, следует им, можно судить о степени его воспитанности. Это касается как рядового сотрудника, так и руководителя. В служебном этикете нет мелочей. Поведение человека, будь то мужчина или женщина, на улице, в лифте, на лестничной площадке, в офисе, создает его имидж, свидетельствует о его культуре (или о ее отсутствии).

**§1. Этикет руководителя на работе и в быту**

Рассмотрим правила поведения делового человека на конкретных примерах.

***Поведение на улице.*** Существует правило: если мужчина идет рядом с женщиной, она должна находиться справа от него (и на прогулке в парке, и во время антракта в фойе театра). От этого правила отступают лишь в загсе, в церкви, где невеста стоит слева от жениха. Так же молодожены выходят из храма.

С мужчиной-военным женщина всегда идет слева, потому что правой рукой военный приветствует старшего по званию или отвечает на приветствие младшего офицера или солдата.

Если мужчина и женщина идут по улице рядом с проезжей частью, мужчина идет со стороны дороги, так как это зона повышенной опасности: неопытный водитель может не справиться с управлением и выехать на тротуар, а в дождливую погоду едущая очень близко к тротуару машина может обдать грязью.

Когда мужчина сопровождает двух женщин, он должен идти между ними, но так, чтобы старшая по возрасту была справа от него.

Поднимаясь по лестнице, мужчина идет сзади женщины, а, спускаясь — перед нею, чтобы она, если оступится, могла опереться на своего спутника.

***Поведение у входа в служебное помещение.*** Если у двери оказались начальник, его заместитель и женщина, дверь открывает тот, кто ближе всего к ней, даже если это женщина. Однако настоящий джентльмен обязательно перехватит инициативу и, придерживая дверь, пропустит даму вперед. Неплохо, если дверь откроет и подержит, пропуская своих подчиненных, начальник. Тогда сотрудники, которые всегда спешат, боясь опоздать на работу, с "помощью" руководителя явятся на свои рабочие места более или менее своевременно. В данной ситуации как будто нарушена субординация? Да, но авторитет начальника как воспитанного человека, несомненно, возрастет.

Между прочим, в деловом партнерстве опоздание, тем более систематическое, производит очень плохое впечатление. Его можно рассматривать как неуважение к своему партнеру. Всегда следует помнить слова французского короля Людовика XIV: "Точность — это вежливость королей".

***Поведение у лифта и в лифте***. Если у лифта стоят люди, с ними обязательно нужно поздороваться. Первым в лифт (зону повышенной технической опасности) входит мужчина, придерживая двери, и тогда могут войти женщина и ребенок.

Любой входящий в лифт должен поздороваться с находящимися там людьми. Мужчина обязательно встает к ним лицом, боком или вполоборота (только не спиной!). Стоять спиной даже в переполненном лифте мужчине неприлично.

Выходить из лифта мужчина должен последним, пропустив вперед себя ребенка или женщину. Только в одном случае он может выйти раньше женщины: тогда, когда он вошел в лифт последним и остался стоять спиной к дверям. Чтобы не мешать стоящим перед ним пассажирам выйти на следующем этаже, мужчине следует выйти первым, обязательно извинившись перед женщинами за то, что не сумел пропустить их вперед.

*Поведение в служебном помещении*. Входя в помещение, где есть охранник или дежурный, проверяющий пропуска, сотрудники — и тем более руководитель учреждения — обязаны поздороваться с охранником (дежурным), гардеробщиком и всеми, кто встречается на пути.

Как должен поступить начальник при встрече с сотрудником, которому он должен задать вопрос, не требующий обязательного рассмотрения в кабинете? Остановив подчиненного, он, прежде всего, здоровается, а затем задает интересующий его вопрос. Если в это время мимо беседующих проходит другой сотрудник, ему не стоит "гадать", заметил его начальник или нет, и тем более здороваться со спиной, чтобы не оказаться в комичном положении. Если сотрудник все-таки поздоровался, а начальник заметил это, то последний может ответить на приветствие, прежде извинившись перед своим собеседником. Он может и не откликнуться на приветствие: либо он не заметил, что с ним здороваются, либо не мог прервать беседу (через плечо здороваться некультурно). В любом случае обижаться на своего руководителя не стоит. Воспитанный начальник всегда найдет возможность поприветствовать подчиненного.

Конечно, руководитель организации или учреждения запомнить всех, кто встречается ему в коридоре в течение дня, не может. Поэтому не будет ничего плохого, если он лишний раз кивнет головой подчиненному.

***Поведение в приемной и в кабинете начальника***. Представим обстановку рабочего кабинета. Напротив двери обычно стоит рабочий стол начальника. Перед ним приставной столик и два стула. Справа от стола, вдоль стены располагается большой стол, за которым проводятся совещания, планерки, оперативки и т.д.

Если у начальника есть приемная, где сидит секретарь, то именно он (она) регулирует "поток" посетителей к руководителю. Если нет приемной и секретаря, подчиненные не стучатся, приоткрывают дверь и спрашивают позволения войти. Не получив ответа, входить в кабинет нельзя. Когда же сотрудник получает разрешение войти, он должен поздороваться, дойти *до приставного стола и остановиться*. Без разрешения или приглашения садиться не следует. Если начальник принял принесенные бумаги и поблагодарил подчиненного, тот должен повернуться и выйти. Если в данном случае начальник не предложил сотруднику присесть, т.е. не оказал какого-то знака внимания, это не значит, что он невоспитан и невнимателен.

Кстати, начальник не всегда обязан приглашать присесть подчиненного, даже если это женщина. *Женщин на работе нет! Женщине на службе следует помнить, что она подчиненная и на нее тоже распространяются правила делового этикета.* Она на работе, а не в ресторане или театре, на прогулке, в гостях и т.д. Деловой этикет очень похож на субординацию в армии. Полковнику может быть 30 с небольшим лет, а капитану — 50, но приветствовать полковника первым будет младший по чину, а не по возрасту. То же самое в деловом этикете. Поэтому женщина не должна претендовать на то, чтобы начальник уделял ей особое внимание. *На работе женщина не подает первой руку своему начальнику, как в остальных случаях жизни*. Вне работы женщина первой протягивает руку мужчине, если она этого хочет, чего никогда не может быть на работе по отношению к своему начальнику.

Начальник не обязан подавать руку своим подчиненным. Он может просто поприветствовать их кивком головы.

Еще одна ситуация возникает в коллективе, где подчиненными бывают женщины, а начальниками — мужчины. Как должны поступить женщины, если в комнату, где они работают, входит начальник? Должны ли они вставать при входе руководителя? Да, должны, если он впервые пришел познакомиться с персоналом, вернулся из отпуска, командировки или в начале рабочего дня. Но если в обычный рабочий день руководитель входит в комнату много раз, вставать не нужно.

Начальнику тоже иногда приходится вставать, когда к нему вошли посетители (не подчиненные): он должен встать, *застегнуть пиджак*, выйти из-за стола, пойти навстречу.

К сожалению, наши мужчины независимо от возраста и должности нередко *забывают застегивать пиджак.* Однако мужчина-руководитель должен помнить об этом, особенно выходя из-за стола навстречу женщине, своему начальнику или знакомому.

Сидя за столом президиума, мужчина может расстегнуть пиджак, но, если ему предоставили слово и он идет на кафедру, должен застегнуть пиджак. То же самое в гостях, на дне рождения, на юбилее, в доме или в ресторане (не имеет значения): если мужчина хочет произнести тост, ему следует встать, застегнуть пиджак и только потом начать говорить.

Нужно усвоить еще одно правило. Какого бы ранга, возраста и пола ни был начальник, при входе в кабинет своего подчиненного не он первым протягивает руку, **а хозяин кабинета**. Только следует всегда помнить, что идти навстречу с протянутой рукой некрасиво. И совершенно недопустимо протягивать руку через стол {*здороваться через стол нельзя!*) где бы то ни было: в рабочем кабинете, в гостях, ресторане, кафе, буфете, хотя у нас так поступают зачастую. Жать руку через стол можно при обмене сувенирами, поздравлениями, при приветствии после подписания документа о сотрудничестве.

Однако вернемся к ситуации, когда в кабинет входят посетители. Как правильнее поступить? Спокойно подойти к посетителю, протянуть руку для приветствия, предложить ему присесть, но, конечно, не на свое место и не за большой стол для заседаний. *Место для посетителя — за приставным столом*. Гостю следует предложить место лицом к окну, самому сесть спиной к окну, но лицом к двери. Если же вошла женщина, она выбирает место сама. Ведь иногда женщины не уверены, хорошо ли они выглядят, или чем-то смущены, или просто не хотят садиться лицом к свету, особенно если светит яркое солнце. Даже если начальник уже показал рукой ей на стул, она имеет право сказать: "С вашего разрешения (позволения), я присяду здесь".

Важно также знать следующее. Если женщина входит в комнату, где сидят мужчины, они встают. Разрешается не вставать только очень пожилым людям или людям с какими-то физическими недостатками. В рабочей же обстановке, когда входит женщина рангом ниже присутствующих, мужчины не встают. Женщине вставать не обязательно, если входит мужчина, **исключая начальника**. В знак особого уважения она может встать и ждать, когда руководитель подаст руку, хотя всегда первым протягивает руку хозяин кабинета.

В общественных местах руку сослуживцам подавать не обязательно. Достаточно кивнуть головой. Молодые люди должны сделать более глубокий поклон.

Можно ли подавать руку в перчатке? Мужчина может подать руку в перчатке только очень близкому человеку или подростку, а также на похоронах (на кладбище). В остальных случаях, например, здороваясь с женщиной, с более пожилым человеком, со старшим по положению, он обязан снимать перчатку. Женщина может подать руку в перчатке, если она тонкая или снимается с трудом. Но, здороваясь с пожилыми людьми, женщина должна снять перчатку.

Рассмотрим рабочие взаимоотношения типа **"начальник — секретарь"**. Как начальник должен обращаться к своему секретарю (секретарше)? Если он намного старше своего секретаря (разница в возрасте 15—20 лет), допустимо обращение к молодой сотруднице на "вы" и по имени. При небольшой разнице в возрасте лучше всего обращаться по имени-отчеству.

Сейчас, когда в бизнес пришло довольно много молодых людей, им, пожалуй, следует придерживаться делового этикета, хотя бы при посторонних. Несолидно выглядит офис, учреждение или контора, где все на "ты", где все похлопывают друг друга по спине, по плечу (и руководители и подчиненные). Это искаженное представление о демократичности. Отдельные молодые руководители думают, что если они со своими подчиненными на "ты", то этим как бы подчеркивают свое дружеское отношение. Такое панибратство только вредит делу. Со своими подчиненными следует устанавливать определенную дистанцию. Не нужно заискивать перед ними или вести себя надменно, стараясь показать, кто есть начальник, а кто — подчиненный. Деловые взаимоотношения должны быть уважительными и ровными, но не исключающими требовательности. Ведь обязанность начальника — строго следить за выполнением того или иного задания.

Руководителям любого ранга надо взять на вооружение постулат Сократа. Он считал, что нельзя человеку говорить: "Вы не правы". Следуя этому правилу, не рекомендуется говорить своим подчиненным слова с отрицательным значением: не могу, не хочу, не нужно, нельзя. А как надо? Более мягко, более обтекаемо, например: "Мы вернемся еще к этому вопросу", "Ваша мысль интересна, но рассмотрим ее несколько позже" и т.д. Это правило древнего философа неплохо применять и в семье.

Руководители фирм, корпораций Японии и США твердо усвоили истину: если в начале дня испортить человеку настроение, весь день у него пройдет под отрицательным знаком. Его плохое настроение не лучшим образом скажется на продуктивности его рабочего дня, на качестве результатов его труда. Следовательно, вместо "нет" лучше чаще говорить "да".

Выиграет тот руководитель, который не откажет сотруднику в просьбе с порога. Вспомнив правило Сократа, он предложит своему подчиненному прийти в другое время для решения волнующего его вопроса.

**Совещание.** Проведение совещания по заранее продуманному и выверенному сценарию является одним из важнейших моментов в административно-управленческой деятельности начальника любого уровня.

От итога проведенного совещания зачастую зависит успех обсуждаемого дела, продуктивность дальнейшей деятельности, авторитет руководителя, а порой и КПД всего предприятия или учреждения, т. е. в конечном итоге основной цели бизнеса.

Наметив тему совещания, определив дату и время его проведения, составив список обязательных участников, руководитель поручает секретарю заранее проинформировать коллектив о предстоящем мероприятии. В день совещания начальник должен быть особенно пунктуальным.

Задержка начала работы совещания из-за недисциплинированности начальника (и такое бывает!) — проявление неуважения руководителя к своим подчиненным. Насколько он внимателен, воспитан, можно судить по тому, как он приветствует собравшихся на совещание.

Некоторые руководители во время совещания копируют этику взаимоотношений дирижера и оркестрантов. Выйдя на сцену к оркестру, дирижер подает руку "первой скрипке", реже — "второй", а со всем оркестром здоровается кивком головы.

Некоторые руководители поступают так: за руку здороваются, например, с замом по экономике, с замом по коммерческим вопросам, с главным бухгалтером, остальным — кивок головой. Неправильно! Такое "выборочное внимание начальника" может обидеть остальных подчиненных, вызвать чувство зависти или ощущение своей неполноценности и, конечно, недовольство руководителем.

Как же правильно здороваться с участниками совещания? Одно из двух: либо со всеми подряд за руку (по часовой стрелке), либо ограничиться кивком головы.

Для обращения к присутствующим можно использовать недавно вошедшее в обиход слово "Господа!" или укоренившееся словосочетание "Уважаемые коллеги!"

Затем начальник непременно сообщает тему совещания. Хотя все собравшиеся хорошо знают, какие вопросы будут рассматриваться, тем не менее, необходимо еще раз сделать акцент на повестке дня, чтобы показать, как важно для коллектива обсуждение именно этих вопросов.

*Рассмотрим, как не надо проводить совещание.*

Объявив повестку дня, руководитель предлагает одному из сотрудников (назовем его условно Иваном Ивановичем) высказать мнение по первому вопросу. Понятно, почему он обращается к Ивану Ивановичу первому: тот давно работает в организации и его мнение может быть интересным.

Иван Иванович начинает выступать по записке, которую заранее составил, но не совсем по существу вопроса. Чувствуется, что он выступает только потому, что ему дали это поручение. Тогда раздраженный начальник резко прерывает его и предлагает высказать свое мнение по рассматриваемому вопросу, скажем, Марии Ивановне. К ней он обращается по имени-отчеству, но на "ты" и во время ее выступления одного сотрудника просит принести материал, который он оставил в соседнем кабинете, другому поручает подготовиться и высказать свою точку зрения по данному вопросу.

Если начальник очень официально, на "вы" попросит выступить, допустим, Петра Николаевича и услышит отказ, удивляться не следует. Удивление может вызвать лишь незнание начальником психологии, элементарных этических норм или пренебрежение ими. Ведь понятно, что если руководитель оборвал одного подчиненного (тот, обиженный, уже никогда не будет выступать по бумажке и без нее), если к другому обратился на "ты" (хотя по имени-отчеству) и почти не слушал его, если кого-то назвал просто по имени, а еще одного, наоборот, очень официально, то вывод напрашивается только один: такое поведение начальника не способствует единству и взаимопониманию людей в коллективе. Хотя почеловечески это понятно. Возможно, с кем-то данный руководитель работал в другой организации и хорошо его знает, но не всем в коллективе это известно. Ведь люди разные. Поэтому начальнику всегда нужно учитывать психологию своих подчиненных, помнить, что нет мелочей в обращении с коллегами. Хороший руководитель должен обращаться ко всем одинаково: или поздороваться со всеми ("Уважаемые коллеги, здравствуйте"), или пожать руку каждому независимо от должности, ранга, личных симпатий.

Предоставляя слово, он обращается только на "вы" и по имени-отчеству. Существуют три варианта предоставления слова. Первый. Начальник или руководитель выясняют, кто желает выступить. Это демократично. Кто-то всегда готов к выступлению раньше другого — ему и слово. Второй — начальник предоставляет слово сидящим по часовой стрелке слева от себя, рассчитывая на то, что люди были знакомы с повесткой дня и должны заранее подготовиться. Третий — в первую очередь предоставляют слово старшему из присутствующих по возрасту и по рангу.

Никогда не следует обрывать выступающего. То, что мы иногда, к сожалению, видели по телевизору раньше на заседаниях депутатов Верховного Совета, а сейчас иногда видим на заседаниях Госдумы, где депутаты позволяют себе без разрешения председательствующего выскакивать, выкрикивать, — это нарушение всех этических норм делового общения, культуры проведения собраний, заседаний.

Каждому выступающему — и руководителю в первую очередь — надо уметь выделять главное, не позволять себе утонуть в мелочах, говорить о деле четко, точно, кратко.

**Регламент** — вот что позволит провести совещание по-деловому. Если установлен регламент, его необходимо строго соблюдать. Тогда не придется никого обрывать, уговаривать, взывать к совести. Стоит лишь напомнить о регламенте — и из любой ситуации можно выйти достойно.

Необходимо стремиться к тому, чтобы на совещании продуктивно обсуждались вопросы, включенные в повестку дня, и намечались оптимальные пути их решения. Четкость проведения совещания — это показатель качества работы руководителя.

Очень важным документом, который создается в процессе совещания, является протокол. В нем отражаются выступления, мнения, выводы, фиксируются задания, поручения, сроки исполнения, ответственные лица. Но это не просто зеркало, отражающее ход совещания, а документ для контроля за выполнением всех заданий, которые были распределены среди сотрудников.

Кроме деловой стороны совещание имеет еще и этическую сторону. Культура поведения на совещании всегда актуальна.

Никогда нельзя опаздывать. Опоздание — один из самых больших недостатков любого человека, будь он на работе или в быту. Нехорошо опаздывать в гости, на свидание, деловую встречу. Опоздание свидетельствует о неуважительном отношении к тому, кто ждет, кому назначена встреча.

Образцом пунктуальности можно назвать Маргарет Тэтчер. Она никогда не опаздывала. В своей книге "Этикет и современные манеры" Тэтчер высказала несогласие с теми, кто считает, что приглашать гостей лучше не конкретно, например, к 19.00, а в промежутке между 19.00 и 19.30, чтобы дать возможность всем приглашенным собраться вовремя. По мнению М. Тэтчер, это очень неудобно, поэтому она сама, получая от королевы приглашение на встречу, приходила за 15 минут до назначенного срока, приводила себя в порядок и с ударом боя часов открывала дверь королевского кабинета.

Во время совещания не принято переговариваться друг с другом. Какую-то реплику можно подать, но не следует обсуждать данную тему между собой. Ведь со стороны может показаться, что вы обсуждаете вчерашний телевизионный фильм или прочитанную книгу.

Никогда не следует смотреть на наручные часы. Взгляд, брошенный на часы на руке, очень заметен. Более того, он может быть неправильно понят выступающим. Тот решит, что говорит скучно, не по делу, что сотрудники никак не могут дождаться конца.

Чтобы избежать подобной ситуации, следовало бы повесить в кабинете настенные часы или даже двое часов: перед глазами начальника, проводящего совещание, и в поле зрения подчиненных. Жизнь есть жизнь. И может быть, действительно кому-то в определенное время нужно срочно позвонить в больницу, домой или не опоздать в аэропорт. Если же часов перед глазами сотрудников нет, а кому-то нужно следить за временем, уместнее снять часы с руки, положить перед собой и иногда поглядывать на них.

Когда сотрудник не может присутствовать на совещании до конца (например, ранее у него была запланирована деловая встреча), он обязан об этом предупредить руководителя, указав время ухода. Как быть, если предупредить забыл?

Нужно очень осторожно, спокойно и бесшумно встать, извиниться перед председательствующим, выйти и тихо закрыть за собой дверь. Точно так же надо поступить в случае опоздания. Войти в помещение, посмотреть на председательствующего. Если он увидел опоздавшего, тот должен извиниться только поклоном головы (можно и словом "извините") и занять свободный стул недалеко от двери. Опоздание не должно отвлекать председательствующего и всех собравшихся, особенно докладчика. Руководитель не должен во время совещания интересоваться причиной опоздания. Это и потому, что не всякую причину уместно сообщать при всех, и потому, что собранию неудобно мешать. Но если начальник требует объяснения, нужно выдержать паузу и сказать: "С вашего разрешения, я объясню причину опоздания после совещания". И все.

После того как руководитель подведет итоги и объявит об окончании совещания, он встает первым, за ним подчиненные. Нужно уважать себя и других. Требование дисциплинированности, уважительного отношения друг к другу не только административное, но и нравственное, поскольку оно выражает уровень культуры человека. Но и руководители должны в своей управленческой деятельности больше внимания уделять нравственной, этической стороне. Подчас авторитарный, грубый тон сразу же "выбивает" подчиненного из тематической "колеи" совещания. Поэтому чем демократичнее ведет себя руководитель, соблюдая уважительное отношение к подчиненному, тем более успешным будут результаты проведенного совещания.

Итак, вот вкратце простые правила поведения в учреждении, организации. Прежде чем войти в кабинет начальника, надо спросить разрешения у секретаря. Врываться в кабинет начальника без разрешения нельзя. Если начальник говорит по телефону, надо дождаться, когда он закончит разговор.

Стучаться в кабинет начальника не принято. Надо приоткрыть дверь и попросить позволения войти. Если он молчит, входить нельзя. Если он в этот момент говорит по телефону и делает рукой приглашающий жест, сотрудник может войти и недалеко от двери остановиться.

Особое место в служебном этикете занимает **прием по личным вопросам**. У многих начальников висит на двери кабинета табличка о приеме сотрудников по личным вопросам в определенные дни и часы.

Большая нагрузка в этот день ложится на плечи секретаря. Он является главным "регулировщиком движения". Если на прием пришли один или два посетителя, их легко занять, предложив удобное место, чашечку чая, печатную продукцию фирмы или какие-то журналы. Если посетителей пришло сразу много, нужно установить их очередность, оставив двух-трех, остальных попросить прийти позже. Не пропускать во время приема других подчиненных, не записавшихся на прием.

Перед приемом посетителей по личным вопросам начальнику следует взять у секретаря список записавшихся и запомнить их имена и отчества. Лучше обращаться к сотруднику по имени-отчеству (такое обращение на порядок поднимает авторитет руководителя). Говорят, что нет ничего более приятного и более ласкающего слух, чем услышать (тем более от начальника) собственное имя. Наполеон, например, старался запоминать имена всех своих подчиненных. Когда он забывал чье-то имя, это было для него трагическим моментом.

Посетителя всегда нужно слушать внимательно, смотреть ему в глаза, при необходимости делать пометки в своем блокноте. И по тому, как руководитель отнесется к нему, будет складываться мнение о начальнике как человеке и руководителе.

Никогда нельзя приглашать одновременно нескольких посетителей, даже если они хотят решить один и тот же вопрос. Понятно, что у каждого своя точка зрения на один и тот же наболевший вопрос и ему необходимо высказать ее без посторонних.

Телефонные звонки не должны мешать работе начальника. Все переговоры в день приема посетителей ведет секретарь. Только в том случае, если поступил звонок о чем-то непредвиденном, очень важном (пожар, взрыв, несчастье), секретарь может войти в кабинет и тихо сообщить руководителю о случившемся.

У некоторых начальников установлены специальные служебные телефоны, даже "вертушки". На звонок по такому телефону начальник вынужден ответить, предварительно извинившись перед посетителем.

Как во время совещания, так и во время приема смотреть на часы неприлично. Время, отведенное для приема сотрудников по личным вопросам, должно принадлежать им. Но это не значит, что кому-то можно говорить долго и не по существу. Зная, что только половина записанных прошла со своими бедами, просьбами, вопросами, надо как-то остановить любителя поговорить. Как это сделать? Здесь уместно применить ложь во спасение. Например, руководитель смотрит на висящие перед ним часы и сообщает посетителю, что должен зайти к вышестоящему начальству. Встает и, извинившись, выходит из кабинета. Бывает так, что уже буквально через минуту засидевшийся посетитель уходит.

Допустим еще один вариант. Заранее договориться с секретарем, чтобы он, когда возникает подобная ситуация, позвонил начальнику по внутреннему телефону и попросил того выйти из кабинета по какой-то уважительной причине (причину необходимо сообщить громко, чтобы слышал посетитель).

Ложь во спасение тем и хороша, что, во-первых, дает возможность руководителю не обрывать резко человека, не обижать его и, во-вторых, позволяет сохранить время для остальных записавшихся.

Если во время приема сотрудников руководителю звонит приятель, друг или жена, следует попросить разрешения перезвонить им либо, если дело не терпит даже минутного отлагательства, извиниться перед посетителем, пообещав продолжить беседу после этого телефонного разговора.

Во время приема посетителей возникают ситуации, из которых опытный руководитель всегда сумеет выйти с достоинством, с чувством такта. Так, если руководитель по каким-то причинам в данный момент не может выполнить просьбу посетителя, он должен отказать ему, но так, чтобы не обидеть человека, чтобы тот понял: отказ обоснован, в настоящее время решить его проблему невозможно, но она, скорее всего, будет решена в будущем. Желательно, чтобы и срок, хотя бы приблизительный, для решения вопроса был намечен.

Как должен поступить руководитель и присутствующий посетитель, если во время приема к нему в кабинет входит старший по должности? В данной ситуации возможны такие варианты:

**Первый** — посетитель — младший по должности хозяина кабинета, т.е. подчиненный.

**Второй** — по должности хозяин и вошедший равны.

**Третий** — посетитель старше по должности хозяина кабинета, но младше вошедшего.

**И последний вариант** — посетитель не имеет отношения к данной организации.

**В первом случае** оба встают. Хозяин кабинета подает руку вошедшему, а вошедший, если хочет, подает руку посетителю или приветствует его кивком головы.

**Во втором** — опять же хозяин первым подает руку вошедшему. Посетитель встает и здоровается первым; если вошедший начальник хочет, то подает руку посетителю или здоровается кивком головы.

**В третьем случае** хозяин встает и первым подает руку вошедшему (как принято всегда). Посетитель тоже встает, приветствует вошедшего кивком головы, а тот в свою очередь, если захочет, подает руку посетителю или приветствует его ответным кивком. При этом не следует забывать, что хозяин кабинета должен представить вошедшему своего посетителя.

**И последнее**. Хозяин подает руку вошедшему, если сочтет нужным — представляет их друг другу и просит разрешения прийти к начальнику позже. В свою очередь, вошедший начальник прощается кивком головы и может назначить время для посещения.

Кстати сказать, чиновник высокого ранга, которого секретарь предупредил о приеме, мог бы и не входить в кабинет, не мешать работе своего подчиненного и не ставить его в затруднительное положение. Только необходимость срочно решить очень важный вопрос может послужить оправданием такого поступка.

Нарушают служебный этикет те руководители (их, к сожалению, немало), которые свое время, свои планы ставят превыше всего. О чувстве меры, служебном этикете, а главное о собственном авторитете среди подчиненных не должен забывать ни один руководитель.

Тактичный начальник всегда будет считаться с самолюбием подчиненных. Каждый человек — личность, он имеет свой характер, свое представление о жизни, свое мнение, и не учитывать этого — значит игнорировать его индивидуальность, его достоинство. Поэтому всякая критика должна быть не только справедливой, обоснованной, но и корректной по форме. Лучше всего высказать свои претензии подчиненному наедине с ним, при этом выслушать и его объяснения. Никогда не оставлять без внимания те недостатки и погрешности в деятельности подчиненных, которые мешают общему делу. Уметь правильно делать замечания и критиковать — искусство руководителя.

Особую осторожность надо проявлять при вынесении взысканий подчиненным. Объявить подчиненному выговор тоже надо уметь. Нельзя начинать разговор с провинившимся с окрика, оскорбления. Нельзя унижать личность.

X. Маккей говорил, что руководитель любого ранга должен изучать и понимать своего подчиненного, помогать ему, чтобы правильно использовать его на рабочем месте. Тут уместно напомнить, что основная мысль выдающихся теоретиков управления сводится к тому, что умение обращаться с подчиненными — это профессиональная обязанность руководителя, начальника, менеджера. Поэтому надо выяснить, прежде всего, причину, почему данный сотрудник совершил проступок, допустил брак или пришел нетрезвым. Может быть, это произошло по очень важной причине. Тогда ему надо помочь. Главное, руководитель прежде должен понять, почему данный случай произошел с его подчиненным, а потом уже делать выводы. Может быть, на этот раз его можно простить. Другое дело, если этот же подчиненный и в следующий раз допустил брак, пришел на работу в нетрезвом состоянии, тогда уже надо принимать административные меры, соблюдая, разумеется, моральные и соответствующие законодательные нормы.

А как правильно **объявить благодарность**? Поводов для этого немало: юбилей или день рождения сотрудника, досрочное выполнение ответственного задания и т.п.

Раньше, когда в нашей стране существовало соцсоревнование, печатали приказ о награждении отличившегося работника грамотой или грамотой и месячным окладом и вывешивали его на доске объявлений, которая не всегда выглядела лучшим образом. Именно так сухо и формально чаще всего было в рабочих коллективах.

Поздравление же должно быть неказенным, чтобы не только сам работник, но и коллектив запомнил его на долгие годы. Руководитель предприятия должен обязательно прийти в коллектив (отдел, бригаду, цех), где работает юбиляр, и при всех поздравить его, поблагодарить за отличную работу. Это производит хороший психологический эффект. Для сотрудника важно не только то, что сам руководитель пришел его поздравить, но и то, что поздравили его в коллективе. Ведь подспудно каждый из присутствующих рассчитывает на такое же отношение и к себе. Неформальное, сердечное поздравление высоко ценится в коллективе любого профиля и состава. Иногда месячный оклад не так важен, как приход начальника и благодарность, высказанная им в присутствии сотрудников.

Поведение, стиль работы руководителя во многом определяют имидж фирмы. Анализ работы многих предприятий, организаций, учреждений показал, что их имидж зависит не только от руководителя, но в значительной степени и от секретаря.

Любой посетитель начинает свое знакомство с фирмой и получает первое впечатление о ней, когда входит в приемную. Впечатление, которое произведет на него секретарь, уже в какой-то степени определяет уровень солидности, имидж данной фирмы. Поэтому роль секретаря и все, что связано с его работой, должны быть очень тщательно продуманы руководителем фирмы.

Секретарь — в первую очередь внешне — должен выглядеть очень аккуратно и подтянуто, без излишеств косметики и украшений. Нужно уметь корректировать моду соответственно обстоятельствам, следовательно, воздерживаться от мини-юбок, декольте, маек и подобных бытовых элементов одежды.

Чаще всего секретарь — это деловая женщина. Она должна приходить на работу в соответствующем деловой обстановке виде. Ни в коем случае без чулок, в подследниках и босоножках. Даже просто посетительницы (включая и домохозяек), идущие в присутственное место, должны проследить за своим внешним видом, чтобы выглядеть соответственно обстановке.

Ошибка наших работающих женщин состоит в том, что они не всегда учитывают, что позволено в одежде дома и что недопустимо на работе (платье-халат, сарафан, кеды, джинсы, мини-юбки, легинсы, лосины — вещи не для рабочей обстановки). Женщинам-секретарям рекомендуется носить строгие платья, костюмы, блузы и юбки, галстуки.

Все в работе секретаря, начиная с первых шагов на службе, должно быть продумано, выверено. Секретарю следует проверить, прежде всего, свои вчерашние записи, отобрать дела, которые нужно выполнить в первую очередь.

Впечатление о фирме можно составить и по тому, как секретарь ведет разговоры по телефону. Если он, сняв трубку, произносит: "Алло. Добрый день!", у воспитанного человека остается неприятный осадок, так как "Алло" — это домашняя форма телефонного разговора. Нужно, сняв трубку, поздороваться (это правило элементарной вежливости) и тут же назвать свою фирму. Не следует произносить приветствие механически, хорошо когда в голосе чувствуется благожелательность, это произведет на того, кто звонит, благоприятное впечатление.

Если начальник отсутствует, секретарь должен поинтересоваться, как сообщить ему, когда он придет, о звонившем. Вопросы могут быть сформулированы по-разному ("Вы хотите что-то передать?", "Будьте любезны представиться", "Как я должна доложить о вас шефу?" и т.п.), но обязательно должны сопровождаться словами: "пожалуйста", "спасибо", "будьте любезны", "будьте добры", "прошу вас".

Не расслышав фразы или не поняв точно фамилию, имя, отчество говорящего по телефону, нужно сказать: "Простите, я не расслышал(а), повторите, пожалуйста".

И еще. Вопрос "что?" лучше не задавать. "Что?" никогда не говорят начальнику, старшим по возрасту, коллегам, родителям и т.д. Вместо "что?" лучше сказать "простите?" или попросить повторить вопрос.

Итак, заканчивая тему "Деловой этикет", хотелось бы еще раз напомнить о том, чтобы в фундаменте этикетного поведения между начальником и подчиненным лежали нравственные принципы, чему будет способствовать соблюдение шести заповедей делового этикета, которые предлагает Джен Ягер:

1. Делать все вовремя.

2. Не болтать лишнего.

3. Быть любезным, доброжелательным и приветливым.

4. Думать о других, а не только о себе.

5. Одеваться, как положено.

6. Говорить и писать хорошим языком"

(Ягер Д. Деловой этикет. С. 25)

В качестве примера к вышесказанному можно привести некоторые рекомендации для руководящего персонала фирмы **"Дженерал моторс" (США)**

1. Твоя задача — проводить общую техническую политику и решать ежедневно возникающие трудности.
2. Будь внимателен к критике и улучшающим предложениям, даже если они непосредственно тебе ничего не дают.
3. Будь внимателен к чужому мнению, даже если оно неверно.
4. Имей бесконечное терпение.
5. Будь справедлив, особенно к своим подчиненным.
6. Будь вежлив и никогда не раздражайся.
7. Не делай замечаний подчиненному в присутствии третьего человека.
8. Будь кратким.
9. Всегда благодари подчиненного за хорошо выполненную работу.
10. Никогда не делай того, что могут сделать твои подчиненные, за исключением случаев, опасных для Жизни.
11. Выбор способного подчиненного и его обучение всегда более благодарная задача, чем выполнение дела тобой самим.
12. Если то, что делают подчиненные, в корне расходится с твоим мнением, дай им максимальную свободу действий.
13. Не спорь по мелочам.
14. Не бойся, если твои подчиненные способнее тебя, гордись ими.
15. Никогда не проявляй своей власти до тех пор, пока все остальные средства не использованы, но в этом случае применяй ее в максимально возможной степени.
16. Если твое распоряжение оказывается ошибочным, признай свою ошибку.
17. Всегда старайся во избежание недоразумений давать распоряжения в письменном виде.

**Заключение**

Деловые отношения складываются, в основном, в малой группе, членом которой является конкретный индивид. Окружающие его люди играют огромную роль в формировании ценностей любого человека, и знание социально-психологических законов жизни, группы, умение их анализировать - важнейшая часть жизнедеятельности личности.

**Список литературы**

1. Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе. – М., 2003
2. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего. – Ростов-на-Дону, 2006
3. Имиджелогия: как нравиться людям. – М., 2002