**Конспект лекции по дисциплине «Основы менеджмента, связи с общественностью»**

Вислобокова Светлана Вадимовна

ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»

**Тема: Деловой этикет**

План:

1. Этикет и культура поведения в деловом общении.

2. Этикет, соблюдаемый в письмах и при телефонных разговорах.

3. Особенности национальных стилей этики делового общения**.**

1. Этикет и культура поведения в деловом общении

**Этикет** означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

**Культура поведения**— поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил.

Современный деловой этикет регламентирует поведение людей на службе, в общественных местах и на улице, а также на официальных мероприятиях - приемах, беседах, церемониях, переговорах и др. В основе правил делового этикета лежат следующие основные принципы:

- к любому человеку, с которым имеешь дело в профессиональной сфере, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;

- правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и женщин.

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, человеку необходимо знать правила хорошего тона. Ниже представлены три основных правила поведения:

- рекламируя себя, не порочь своих соперников, соблюдай корректность, доброжелательность;

- 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.

В деловом общении важным является соблюдение правил вербального (словесного» речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей.

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют *обращения, приветствия*и *комплименты*.

Существуют исторически наработанные стереотипы *речевого общения*. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: "дамы", "господа", "судари" и "сударыни". Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и часто можно наблюдать, как люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу. К примеру, слово «товарищ» как бы принижает их достоинство из-за определенного отношения к этому слову, сложившегося под влиянием средств массовой информации. А с другой стороны, многие до "господ" явно не доросли из-за своего достатка. Поэтому очень часто в транспорте, в магазине, на улице мы слышим унизительные фразы: "Эй, мужчина, подвиньтесь", "Женщина, пробейте билет" и т. д.

*Для приветствия* могут использоваться не только вербальные средства "Здравствуйте!", "Добрый день", но и невербальные жесты: поклон, кивок и т.п. Можно равнодушно сказать: "Здравствуйте", кивнуть головой и пройти мимо. Но обращение без имени — обращение формальное: будь, то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или кто-то другой. Обращение по имени, а еще лучше — по имени и отчеству — это обращение к личности. Произнося имя и отчество, подчеркивается уважение человеческого достоинства, демонстрация душевного положения. Поэтому лучше сказать, например: «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает добрые чувства к человеку, даст понять, что его ценят, да и звучание собственного имени — приятная мелодия для любого человека. Кроме того, большое значение при приветствии имеет *рукопожатие*, которое выражает взаимное расположение людей друг к другу.

*Комплименты*— приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в профессиональной сфере, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера и др. 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.

Во время деловых бесед и совещаний (или даже с одним человеком), вести беседу необходимо так, чтобы никто не мешал. Все дела, за исключением экстренных, внезапных, могут подождать. В деловом разговоре надо уметь *дать ответ на любой вопрос*. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно несколько раз: "Как дела?", всегда необходимо помнить о чувстве меры. Не ответить ничего или невежливо буркнуть "Нормально" и пройти мимо, тоже невежливо; и если так же пуститься в долгие рассуждения о своих делах, можно прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает ответить примерно следующее: "Спасибо, нормально", "Спасибо, жаловаться грех" и т. п., интересуясь, в свою очередь: "Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?". Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех.

В деловом этикете большое значение имеет *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.

Деловой этикет требует особого поведения *в общении с клиентами*. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентом самый главный принцип: клиент — самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если клиентов много, то обычно стараются в первую очередь обслуживать дам и престарелых людей. Но в любом случае в работе с ними надо быть хорошим психологом.

Соблюдение правил делового этикета говорит о культуре человека и создает ему репутацию деликатного, воспитанного и тактичного человека.

2. Этикет, соблюдаемый в письмах и при телефонных разговорах

**Этикет в письмах** по-существу это формальности, превратившиеся в обычаи. Например, письма, поздравляющие с новым годом, посылаются заранее, для того, чтобы они были получены накануне нового года или в день нового года.

Формы написания деловых писем практически одинаковы для всех стран. Существует определенный этикет составления корреспонденции:

- на полученное письмо следует дать ответ в течение недели;

- письмо с благодарностью за оказанное гостеприимство отправляется примерно через неделю после отъезда;

- письмо с поздравлениями по случаю какого-либо приятного события высылается в течение недели со дня получения сообщения об этом событии;

- письмо с выражением соболезнования высылается в течение десяти дней с момента получения сообщения о печальном событии. При этом следует использовать только траурные конверты (с черной подкладкой изнутри). Такое письмо требует особой сердечности и не терпит банальных выражений;

- поздравления, благодарности, соболезнования и ответы на них пишутся всегда от руки. И никогда карандашом – только ручкой.

Большое воздействие оказывает внешний вид письма.

Деловые письма пишутся исключительно на белой бумаге и только на лицевой стороне листа. Если текст не уместился на одной странице, то он продолжается на следующей. Нельзя экономить бумагу – необходимо использовать новый целый лист даже для одной фразы. По возможности нужно избегать переноса слов.

Деловое письмо зарубежному партнеру должно быть составлено на языке адресата. При невозможности это сделать – трудности с переводом на редкие языки – допустимо составление письма на английском языке как наиболее распространенном в деловом мире. Направление письма на русском языке (кроме случаев, когда партнер свободно владеет им) крайне нежелательно, так как могут возникнуть трудности с переводом и задержки ответа.

Этикет не требует красоты почерка, но писать неразборчиво также некрасиво, как и бормотать себе под нос, разговаривая с другими. Письмо должно быть кратким, четко выражать мысль отправителя и не допускать двояких толкований. В тексте нежелательны исправления и подчистки.

Очень не красивым и не вежливым считается ставить одну букву с точкой вместо подписи. Кроме того, какого бы рода письмо не было: деловое или дружеское - нужно никогда не забывать ставить адрес и число.

Никогда не следует писать многословно к лицам, стоящим выше или ниже по положению, в первом случае, многословие можно показать неуважение, и скорее всего длинное письмо просто не будут читать, а во втором случае длинным письмом можно посчитать за фамильярность.

*Некоторые принципы этикета, касающиеся корреспонденции*:

1. Ни в коем случае нельзя читать чужую почту.

2. Отвечая на письменную просьбу отказом, не стоит начинать письмо с констатации отказа - нужно сначала изложить мотивацию своего решения и дать понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению вопроса можно вернуться.

3. Следует излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями, стараться избегать причастных и деепричастных оборотов, и бесконечных «а также», отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении.

4. Следует излагать суть проблемы в спокойном, ровном тоне. Проявление как чрезмерной любезности, так и недоброжелательности, граничащей с грубостью, не допускается. В процессе изложения следует быть умеренным в просьбах, сдержанным в оценках событий, объективным при изложении фактов.

5. Следует отвечать на все письма независимо от того, насколько вы заинтересованы в сотрудничестве с авторами письма. Возможно, в будущем вам придется сотрудничать с ними, и ваше неэтичное поведение скажется на характере этой работы.

6. Не следует побуждать адресата спешить при вынесении решений, вставляя в текст письма слова «Срочно», «Незамедлительно», «В возможно более короткие сроки». Лучше указать, когда бы вы желали узнать о решении, например, следующим образом: «Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении».

Письмо изображает нравственный облик пишущего, его образования и знаний. Малейшая бестактность в словах и небрежность в выражениях выставляют пишущего в неприятном для него свете.

Также важно не впасть в другую крайности: официальные письма, написанные сухим языком, вызывают скуку и желание поскорее их закрыть, выбросить в корзину.

С появлением Интернета написание почтовых писем отошло на второй план. Ведь оперативная передача информации значительно удобнее, а иногда является просто жизненной необходимостью.

Правила деловой переписки в сети Интернет регламентируются «Сетикетом» (сетевым этикетом). Главное правило «Сетикета», такое же, как и в любом другом этикете: вести себя нужно так, чтобы можно было легко понять, не создавать проблемы другим и не мешать нормальному диалогу. Всегда вести себя надо так, чтобы не обидеть человека, с которым ведется переписка по Интернету.

**Деловая беседа по телефону** - это самый быстрый деловой контакт и особое уменье. Значение телефонного общения трудно переоценить, так как это самый простой способ установления контакта; телексы, телетайпы, факсы, лишь дополняют его. Умение деловых людей вести телефонные коммуникации влияет на их личный авторитет и на реноме фирмы, организации которую они представляют.

Специфика телефонного общения определяется, прежде всего, фактором дистантности общения. Собеседники (абоненты) не видят друг друга, поэтому из всех паралингвистических факторов в телефонном общении остается только интонация. Основное перераспределение информативной нагрузки происходит между вербальным уровнем и интонационным, поэтому интонация делового телефонного общения столь же значима, насколько значимо и содержание речи. Во время общения по телефону можно услышать интонацию угрозы, раздражения, нерешительности, сочувствия, участия, заинтересованности. Даже односложные реактивные реплики «угу», «да-да» могут быть произнесены по-разному. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения. Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику.

Психологи утверждают, что если есть расхождения речи между содержанием речи и тоном сообщения, то люди будут доверять больше тону, чем содержанию.

Все сказанное делает очевидной следующую рекомендацию: при подготовке и особенно в развитии служебного телефонного разговора следите за интонацией и постарайтесь снять все нежелательные голосовые факторы (пыхтение, запинки, фырканье, сопенье, прищелкивание языком и т.п.).

Другим существенным специфическим моментом является время и стоимость этого вида общения, и их влияние на специфику его текстовой организации.

При обычном внутригородском общении временной регламент делового телефонного разговора обычно ограничивается продолжительностью:

- информативной беседы - 1 мин - 1 мин 15 с;

- беседы, целью которой является решение проблемы - 3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

|  |  |
| --- | --- |
| Информативная беседа | Долгие переговоры с целью принятия решения |
| 1. Взаимное представление - 20 + 5 с. | 1. Взаимное представление - 20 + 5 с. |
| 2. Введение собеседника в курс дела - 50 + 5 с. | 2. Введение собеседника в курс дела - 40 + 5 с. |
| 3. Заключительные слова и слова прощания - 20 + 5 с. | 3. Обсуждение ситуации - 100 + 5 с. |
|  | 4. Заключительные слова и слова прощания - 20 + 5 с. |

Стоимость междугородного телефонного разговора выше, поэтому даже самые сложные вопросы в этом случае принято решать в течение 1 - 2-минутного разговора. Часто язык междугородного телефонного общения напоминает телеграфный стиль. Произносится только то, что необходимо для понимания вопроса, принятия информации.

Кроме того, когда набираешь номер какой либо организации, необходимо отдавать отчет в том, что, будучи инициатором телефонного разговора, покушаешься на чужое служебное время. Поэтому если этот звонок несанкционированный, необходимо выяснить, есть ли у абонента время на обсуждение того или иного вопроса. Если же нет, попросить перенести разговор на другое время. Санкционированным будет звонок по контактному телефону фирмы или звонок, время которого оговорено заранее.

Такой временной регламент обуславливает довольно высокий темп речи во время делового телефонного общения. Следовательно, деловое общение по телефону требует особой подготовки.

3. Особенности национальных стилей этики делового общения

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны — партнера по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Какие бы ни были традиции, правила поведения, — их приходится выполнять, если, конечно, есть желание добиться успеха. Справедлива пословица "В чужой монастырь со своим уставом не ходят". Нередко надо соблюдать правила даже в том случае, если они и не по душе. Интересы дела ставятся выше всяких вкусов и пристрастий. Если, например, американцы, подчеркивая свое расположение, дружески хлопают партнера по плечу и охотно принимают такой жест от него, похлопав по плечу японца или попытавшись дружески обнять китайца или вьетнамца, можно сорвать сделку.

Существуют определенные правила делового поведения и общения, которые будут справедливы в любой стране пребывания:

1. Следует уважать национальные традиции в еде, праздники, религию и руководство страны, в которой находишься.

2. Необходимо воздержаться от критики и каких-либо сравнений со своей страной.

3. Следует всегда быть пунктуальным, учитывать движение на дорогах и скопление людей на улицах.

4. Не стоит хвастаться своим материальным положением.

5. Полезным будет ознакомиться с денежной системой страны, в которой находишься.

6. В любой стране очень важны титулы, поэтому ими следует пользоваться.

7. Корреспонденция должна иметь сугубо официальный характер.

8. Приезжая в страну, следует позаботиться, чтобы на обороте визитной карточки была информация на языке этой страны.

9. Следует обязательно вставать, когда звучит национальный гимн страны; стоит также наблюдать и повторять действия хозяев.

10. Не стоит надевать специфические национальные костюмы вроде тоги или сари (возможно, это имеет религиозный характер).

11. Невозможно требовать, чтобы все было, как дома: еда, обслуживание и т.п. Общий совет при принятии незнакомой пищи – есть то, что предлагают, и не спрашивать, что это такое.

12. Имена следует запоминать. Если имя трудное, следует потренироваться в его произношении. Нужно иметь в виду, что имена могут указывать на социальный статус и семейное положение. По именам звать людей не следует, если они сами об этом не попросят.

13. В любой стране ценится вежливость, особенно в государствах Азии.

14. Если не знаете языка страны, в которой пребываете, необходимо иметь переводчика на переговорах. Знание же нескольких основных фраз совершенно необходимо. При беседе через переводчика весьма желательно присутствие человека, хорошо владеющего обоими языками, с тем, чтобы он контролировал перевод и исправлял ошибки.

Контрольные вопросы:

1. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в деловом разговоре при обращении, приветствии и комплиментах?

2. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать во время деловых бесед и совещаний и в деловом разговоре при ответах на вопросы?

3. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в письмах и при телефонных разговорах?

4. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать при переговорах с иностранными партнерами?