

Деловой этикет

Корпоративный ИМИДЖ



**Медицинс
кая
деонтолог
ия**

**Греч. Deon – должное, надлежащее + logos –
учение – совокупность этических норм
при выполнении медицинским работником
своих профессиональных обязанностей с
учетом специфики профессии**

**Медицинс
кая
этика**

**Совокупность моральных критериев
работников здравоохранения в повседневной
работе, направленной на удовлетворение
потребностей общества и индивидуума**

Этика

**Греч. Ethos – обычай, нормы поведения,
система норм нравственного поведения
социальных групп людей**

Этикет

**Франц. Etiquette – этикет –карточка, (надпись)
на которой прописаны правила поведения
для гостей**



Этикет – одна из форм регуляции человеческих взаимоотношений, определенные правила поведения людей в определенной среде и обществе, которые носят сугубо формальный характер

Деловой этикет – это инструмент, повышающий эффективность общения, создающий партнерство, порождающий положительные эмоции

Основные правила делового этикета

Правило первое

Необходимо делать все вовремя – «Точность – вежливость королей и долг всех добрых людей»

Опоздывающий человек ворует время у других людей.

Пунктуальность – точность во всем:

- Встречи
- Задания
- Поручения
- Профессиональные обещания

Правило второе

Не говорите лишнего

- Конфиденциальность
- Дурным тоном является повествование о своих успехах, достижениях, талантах и семейных делах
- Не допустимо самобичевание, попытки вызвать жалость, рассказы о персональных неудачах

Правило третье

Будьте любезны и доброжелательны

- Любезность – стремление быть приятным и полезным для других
- Доброжелательность – учет интересов по общению и сигналы, говорящие об этом: улыбка, контакт глаз, открытые позы, терпимость к мнению собеседника, активное слушание
- Compliments

Правило четвертое

Думать о других, а не только о себе

- Проявление уважения к окружающим – порядок на рабочем месте
- Слушаем и слышим: «Не слушать – это не просто проявление неуважения. Ничто так не окупается в общении как милостыня внимания»
- Баланс взаимных любезностей

Слушаем себя

**«Не опоздайте на свидание с собой
Откройте дверь тому, кто в вас стучится
Кто хочет жить и нежности учиться»**

Умение прислушиваться к самому себе - важный элемент умения слушать других.

Крайне трудно научиться слушать и понимать других, если мы не научились понимать свою речь, осознавать свою систему убеждений и ценностей, более эффективно распознавать элементы своего поведения.

Слушать и слышать

«Умением говорить люди выделяются из мира животных, умением слушать человек выделяется из мира людей»

Г. Ландау

Современный человек примерно 45% рабочего времени проводит в процессе слушания, большинство людей, чья деятельность связана с общением, 35-40% зарплаты получают только за умелое слушание

У каждого человека есть потребность быть услышанным и понятым, поэтому он с большей вероятностью пойдет на контакт с тем, кто удовлетворяет эту его потребность

Правило пятое

Одевайтесь как положено

«Не засоряйте своим внешним видом окружающую среду»

- Костюм в переводе с латыни обозначает образ жизни: не стоит слишком следовать моде, преувеличивать собственную привлекательность, позволять социальному статусу влиять на манеру одеваться
- Формируя внешний облик следует помнить об ухоженности: кожа без дефектов, чистые волосы, здоровые зубы, здоровое дыхание, аккуратные ногти

Правило шестое

Говорите и пишите правильным литературным языком

- Речь отражает происхождение, стиль мышления, состояние нервной системы
- Грамотная речь свидетельствует об уровне культуры и образованности
- Тот, кто умеет четко выразить свои мысли имеет явное преимущество
- Высоко ценится в общении обращение по имени, не приемлемо безличное, формальное обращение (больной, пациент, женщина, мужчина, эй, «лапушка», «заинька»)

В современном мире этикет является экономической категорией – цена хамства и бескультурья выражается в деньгах

Только довольный внутренний клиент может создать довольного внешнего клиента

Соблюдать этикет и придерживаться правил поведения должны все сотрудники на всех уровнях – это позволит создать благоприятный климат, здоровую рабочую атмосферу, повысить производительность труда, более рационально использовать рабочее время, уменьшить конфликтные ситуации, сохранить здоровье

Кодекс поведения сотрудников

- **Обращение к сотруднику руководителя организации**
- **Миссия компании (организации)**
- **Философия компании**
- **Что компания ожидает от Вас?**
- **Чего Вы вправе ожидать от компании?**
- **Стандарты поведения на работе**
- **Принципы работы с клиентами**
- **Желаемый образ будущего организации**
- **Информационная безопасность**
- **Система мотивации и оплаты труда**
- **Система дисциплинарных взысканий и штрафов**
- **Организационные процедуры**

**Знание и соблюдение правил этикета
позволяет сформировать
привлекательный имидж**

Имидж, от английского – *image* – образ

- Сознательное явление
- Должен иметь точный адрес
- Динамичен
- Пластичен
- Активен по своей сути
- Должен быть правдоподобным

**Приобретать - годами, потерять -
мгновенно**

Имидж организации



