

Профессиональная этика и этикет

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,

100110.65 «Домоведение»

Институт Сервиса, моды и дизайна; кафедра Сервиса и моды

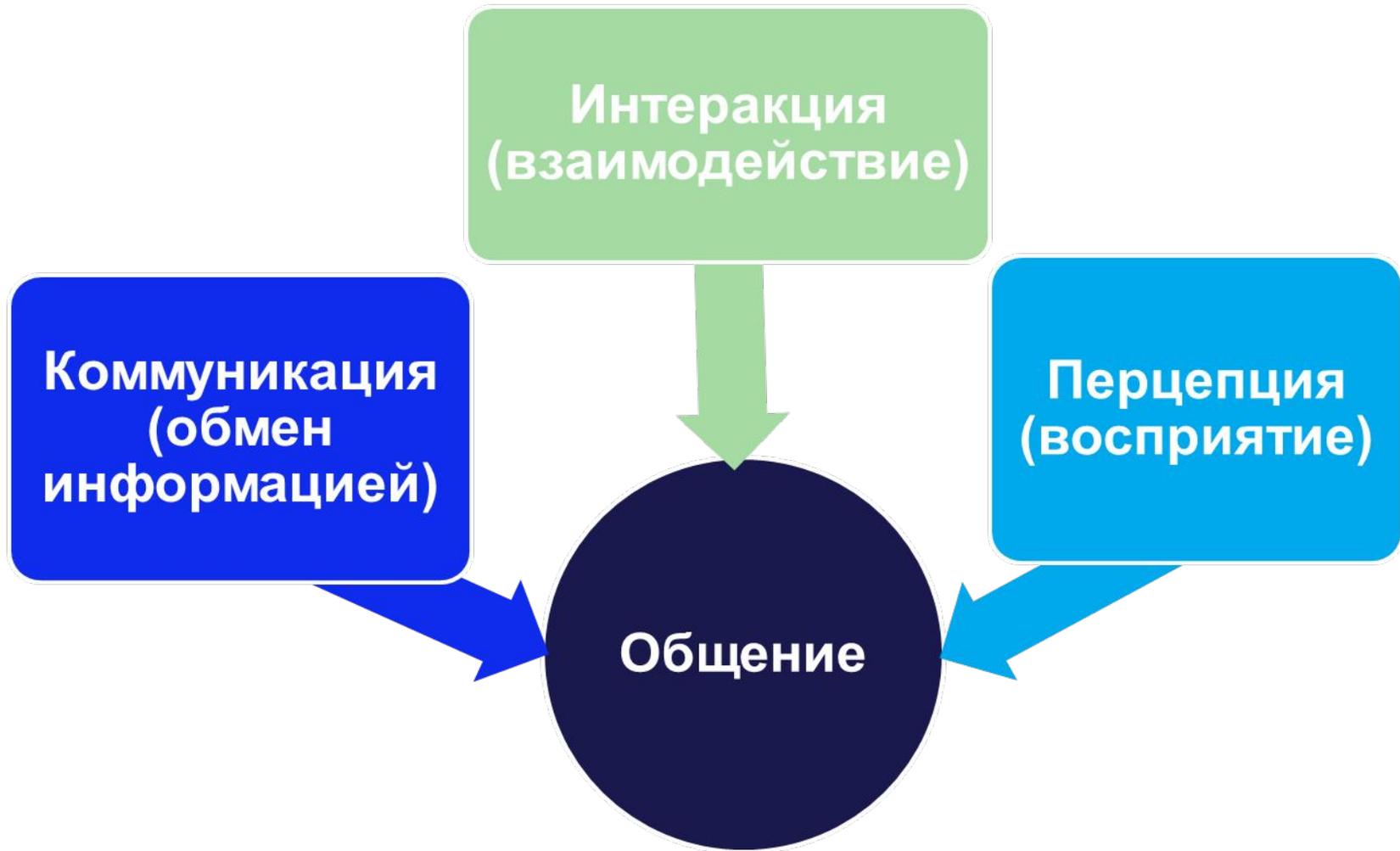
Слесарчук Ирина Анатольевна

Тема 5. Общение как инструмент этики деловых отношений

Лекция 8. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Этические нормы использования вербальных и невербальных средств коммуникации

Материал для восстановления знаний

Структура общения



Материал для восстановления знаний

Средства коммуникативного общения



Вербальные

человеческая речь –

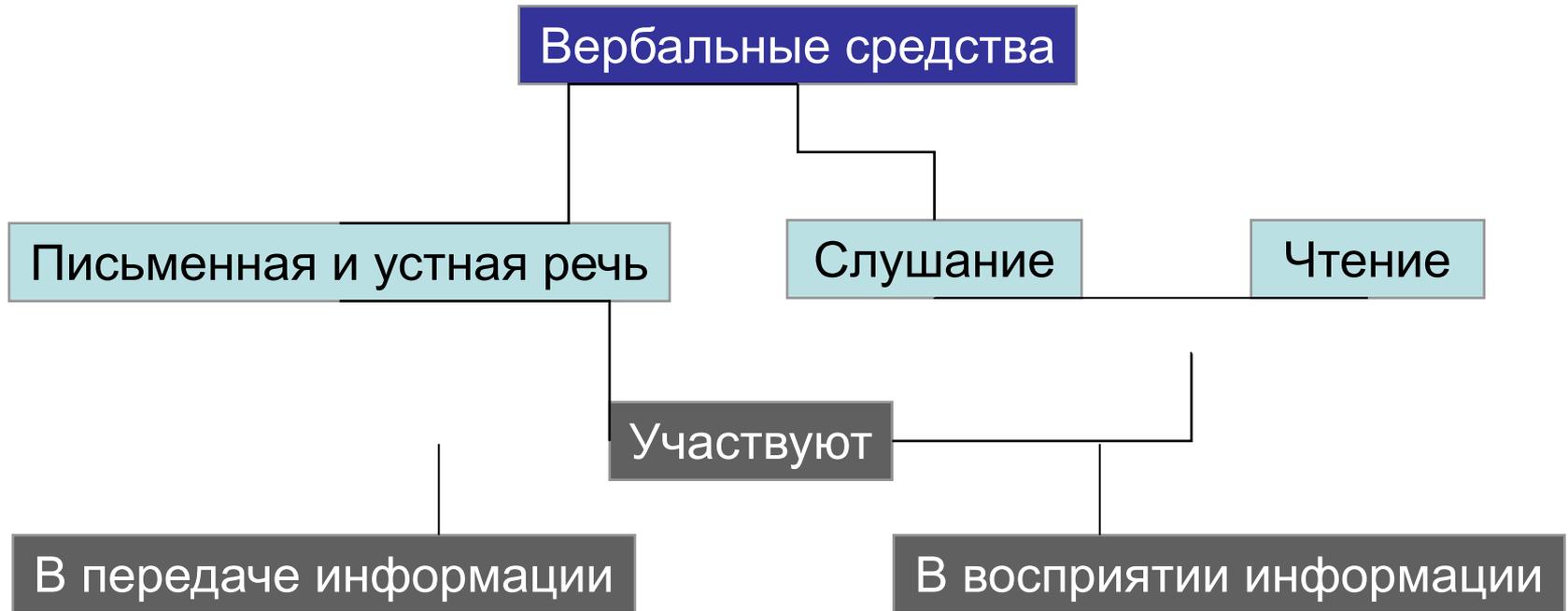
естественный звуковой язык,
то есть система
фонетических знаков;

Невербальные

- Общение посредством неречевых знаковых систем
- Передают отношение к партнеру по общению
- Отражают психологическое состояние и служат средством его выражения

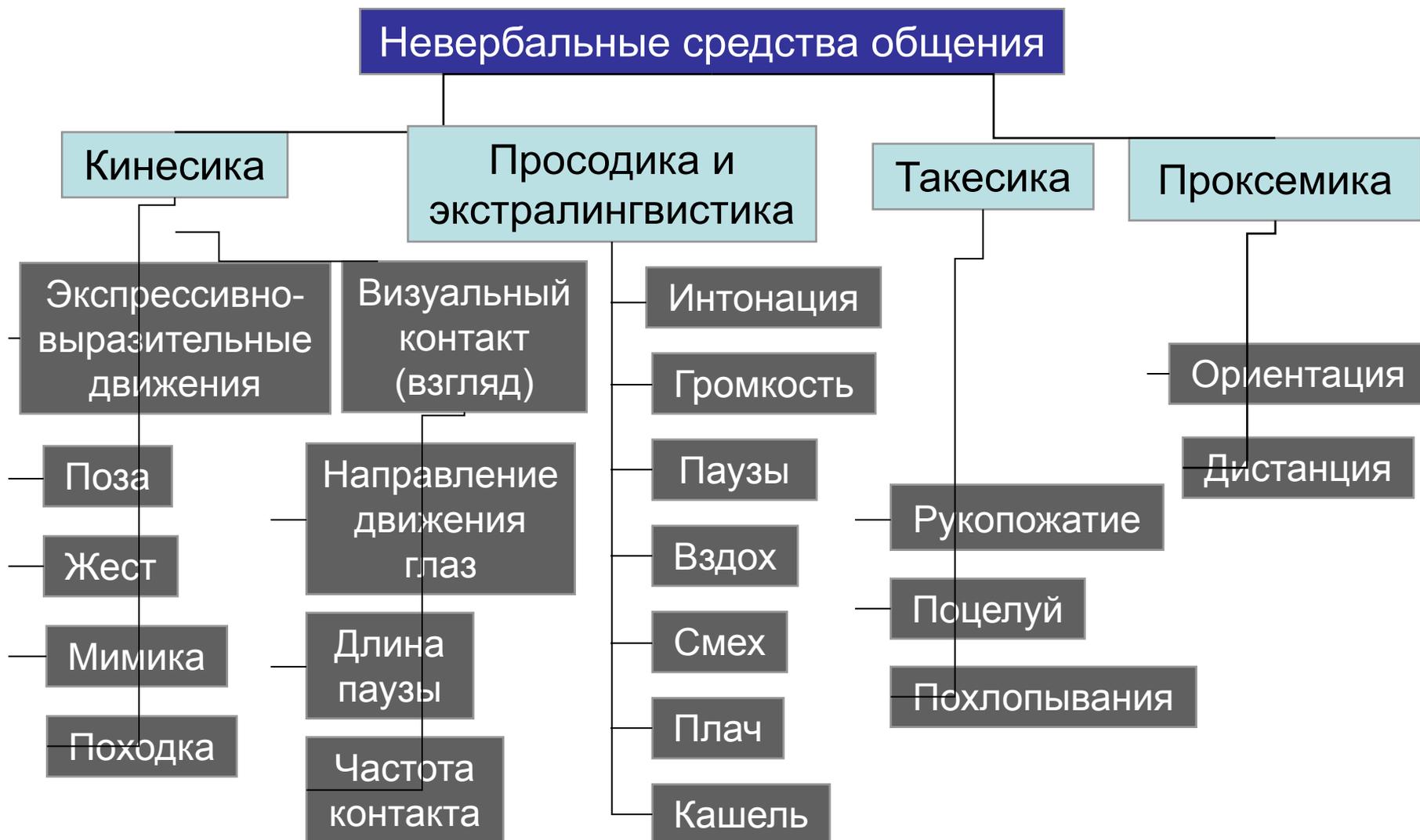
Материал для восстановления знаний

Классификация вербальных средств



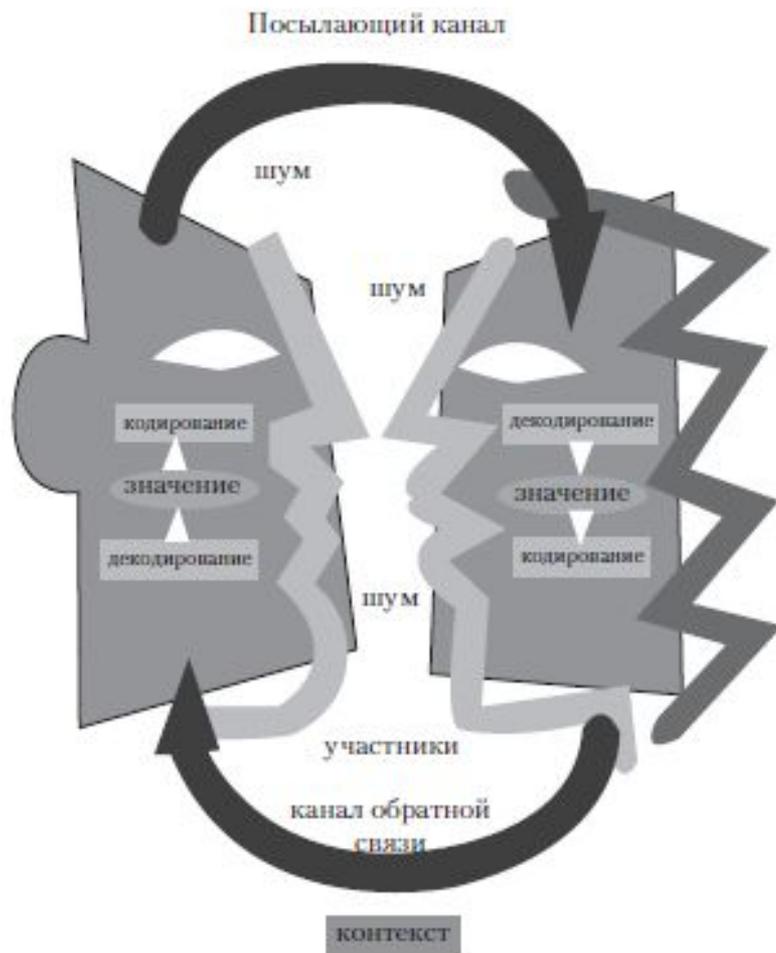
Материал для восстановления знаний

Классификация невербальных средств общения



Материал для восстановления знаний

Модель коммуникационного процесса с двумя участниками



Основные элементы

- **Источник сообщения** (коммуникатор) — создатель сообщения, лицо генерирующее идею;
- **Коды** — символы или знаки, переводящие сообщение на язык, понятный получателю. В качестве кодов используются вербальные и невербальные средства коммуникации;
- **Сообщение** — информация или закодированная идея, т.е. то, что передает источник получателю;
- **Канал** — средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора коммуниканту.

План лекции

1. Этические нормы использования вербальных средств делового общения
 - 1.1. Этические принципы речевого поведения менеджера
 - 1.2. Этические нормы речевого общения в профессиональной сфере
 - 1.3. Этические аспекты слушания в деловом общении
2. Этические нормы использования невербальных средств делового общения
3. Коммуникативные барьеры общения
 - 3.1. Виды барьеров общения
 - 3.1.1. Внешние барьеры
 - 3.1.2. Внутренние барьеры
 - 3.2. Пути преодоления барьеров общения

1 вопрос

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Профессиональные компетенции менеджера



Этические принципы речевого поведения менеджера



Речевые этикетные формулы

Этикетные тексты и правила их использования

Правила речевого поведения в тех или иных условиях

Уровни реализации системы этических норм речевого общения

Уровень лексики и фразеологии	<ul style="list-style-type: none">• специальные слова и устойчивые выражения (Спасибо, Пожалуйста, Прошу прощения, Извините, До свиданья и т.п.)• специализированные формы обращения (Господин, Товарищ и т.п.)
Уровень грамматики	<ul style="list-style-type: none">• использование для вежливого обращения множественного числа (в том числе местоимения Вы)• использование вопросительных предложений вместо повелительных
Стилистический уровень	<ul style="list-style-type: none">• требование грамотной, культурной речи• отказ от употребления слов, прямо называющих непристойные и шокирующие объекты и явления, использование вместо этих слов эвфемизмов
Интонационный уровень	<ul style="list-style-type: none">• использование вежливой интонации
Уровень орфоэпии	<ul style="list-style-type: none">• использование Здравствуйтесь вместо Здравсте, Пожалуйста вместо Пожалста и пр.
Организационно-коммуникативный уровень	<ul style="list-style-type: none">• запрет перебивать собеседника, вмешиваться в чужой разговор и т.д.

Универсальные этикетные формулы в официальной обстановке повседневного делового общения

Приветствия	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте! Приветствую вас! Рад вас видеть! Позвольте поприветствовать вас! Разрешите вас приветствовать! (в торжественной обстановке) С приездом! С возвращением! (приехавшему) С праздником! С Новым годом! (по случаю праздника)
Формулы прощания	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Формулы благодарности	Спасибо! Очень признателен вам... Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас! Очень вам признателен!
Просьба	Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...
Извинение	Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
Предложение	Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
Приглашение	Разрешить пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени ... приглашаю вас на...

Правила употребления обращения «господин»

- в форме единственного числа обращение «господин» не употребляется самостоятельно, но только с фамилией, званием или должностью (господин Онучкин, господин губернатор, господин председатель, господин профессор)
- обращение «господа» или «дамы и господа» - это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексowymi обращениями при условии однородности аудитории: господа банкиры, господа предприниматели.
- поскольку обращение еще сохраняет как старое лексическое значение, так и социально-политический дореволюционный оттенок («хозяин своего положения»), оно не должно употребляться по отношению к малоимущим, безработным и другим социально незащищенным слоям населения. В этом случае оно может звучать просто как издевательство: «господа безработные» или «господа беженцы».

Основные требования к культуре деловой речи

- **Правильность** - соблюдение норм устной деловой речи
- **Точность и ясность** - умение четко и ясно мыслить, знание предмета речи и законов русского языка (точность словоупотребления)
- **Понятность** – использование знакомых слов
- **Чистота** - отсутствие в речи лишних слов, слов-«сорняков», слов-«паразитов»
- **Богатство и разнообразие** – богатство словарного запаса
- **Логичность** - синтаксическая организация высказывания, которая должна обеспечивать последовательность в усвоении выражаемой мысли, ее непротиворечивость
- **Выразительность** – живость, активность восприятия слушателями
- **Уместность** - отбор слов сообразно с целями и условиями общения
- **Краткость** - отсутствие речевой избыточности (многословия)

«Слова-сорняки» и «слова-паразиты» в деловой речи

- Так сказать
- Значит
- Вот
- Собственно говоря
- Видите ли
- Понятно
- Да
- Так
- Скажем, скажем так
- Понимаете
- Будем так говорить
- 1. Однозначно
- 6. Буквально

Требования к краткости деловой речи

- **Плеоназм** - одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов
 - предчувствовать заранее
 - темный мрак
 - главная суть
 - повседневная обыденность
 - ценное сокровище
- **Тавтология** - повторение того же самого другими словами, повторение однокоренных слов
 - в августе *МЕСЯЦЕ*
 - *СХЕМАТИЧЕСКИЙ* план
 - пять *ЧЕЛОВЕК* шахтеров
 - семь *ШТУК* трансформаторов
 - впервые дебютировал
 - памятный сувенир
 - промышленная индустрия
 - рассказывать рассказ
- **Употребление без надобности иностранных слов**
 - ничего экстраординарного - ничего особенного
 - индифферентно - равнодушно
 - лимитировать - ограничивать
 - ориентировочно - примерно
 - функционировать - действовать

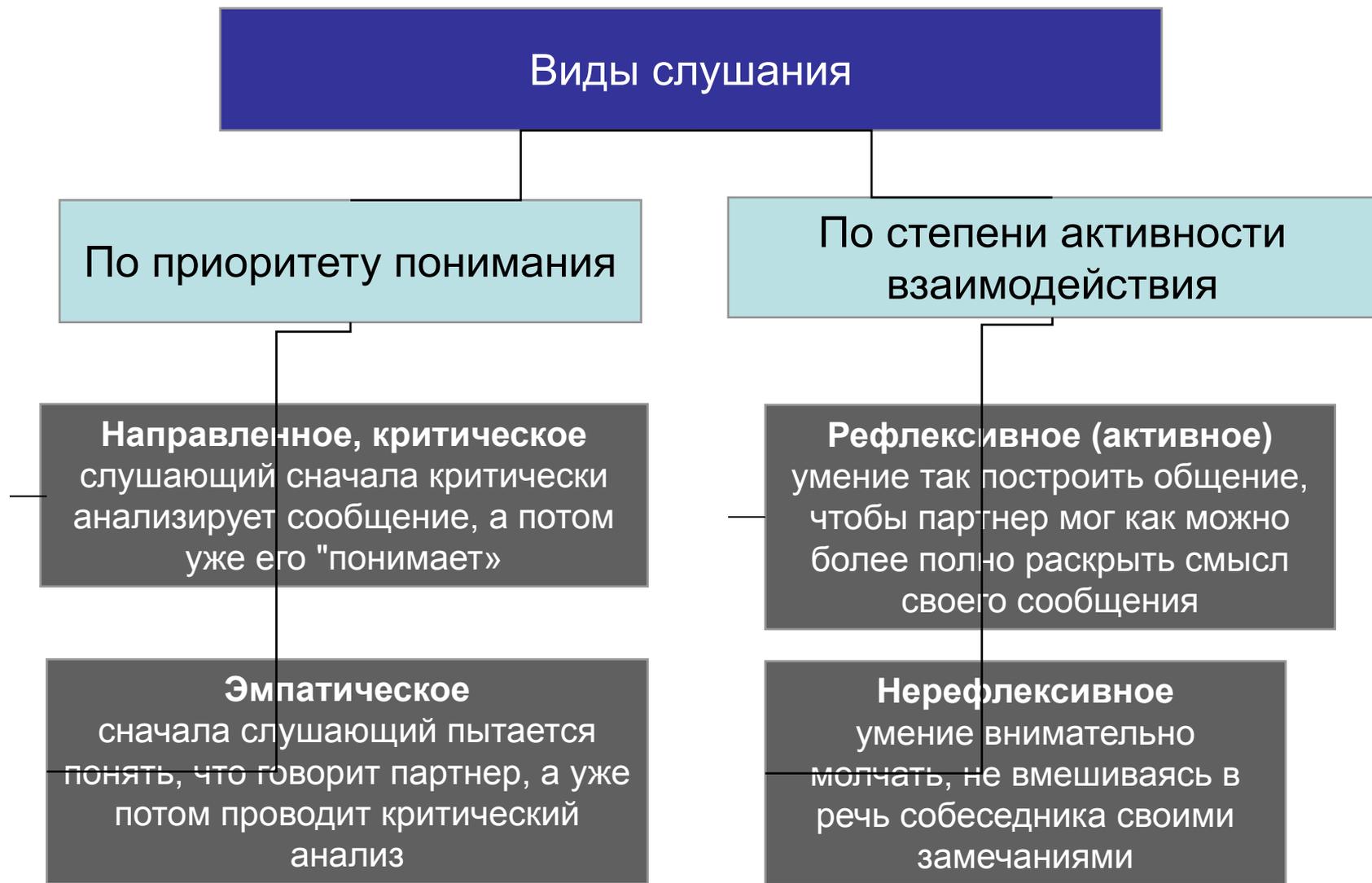
Языковые средства выразительности речи



Эвфемизмы

- Подбор говорящим таких обозначений, которые не только смягчают способ выражения, но и маскируют, вуалируют суть явления
 - *скончаться* вместо *умереть*
 - *говорить неправду* вместо *врать*
 - *либерализация цен* вместо *повышение цен*
 - *изделие* (об атомной бомбе)
 - *новообразование* вместо *опухоль*
 - *педикулёз* вместо *вшивость*

Виды слушания в деловом общении



Виды ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание

Виды реакций	Сущность реакций	Ключевые фразы
Выяснение	обращение к собеседнику за уточнением его слов, собственного понимания	"Я не понял", "Что Вы имеете в виду?", "Пожалуйста, уточним это"
Перефразирование	переформулировка того, что сообщают своими словами также с целью проверки понимания или же с целью направления разговора в нужную сторону	"Как я понял Вас...", "Вы думаете, что...", "По Вашему мнению..."
Отражение	направлено на выяснения правильности понимания его эмоционального состояния	"Вероятно, Вы чувствуете...", "Вы несколько расстроены..."
Резюмирование	подытоживание основных идей и чувств говорящего	"Вашими основными идеями, как я понял, являются...", "Если теперь подытожить сказанное Вами, то..."

Типичные ошибки слушания

- Перебивание собеседника
- Поспешные выводы
- Поспешные возражения
- Непрошенные советы

2 вопрос

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

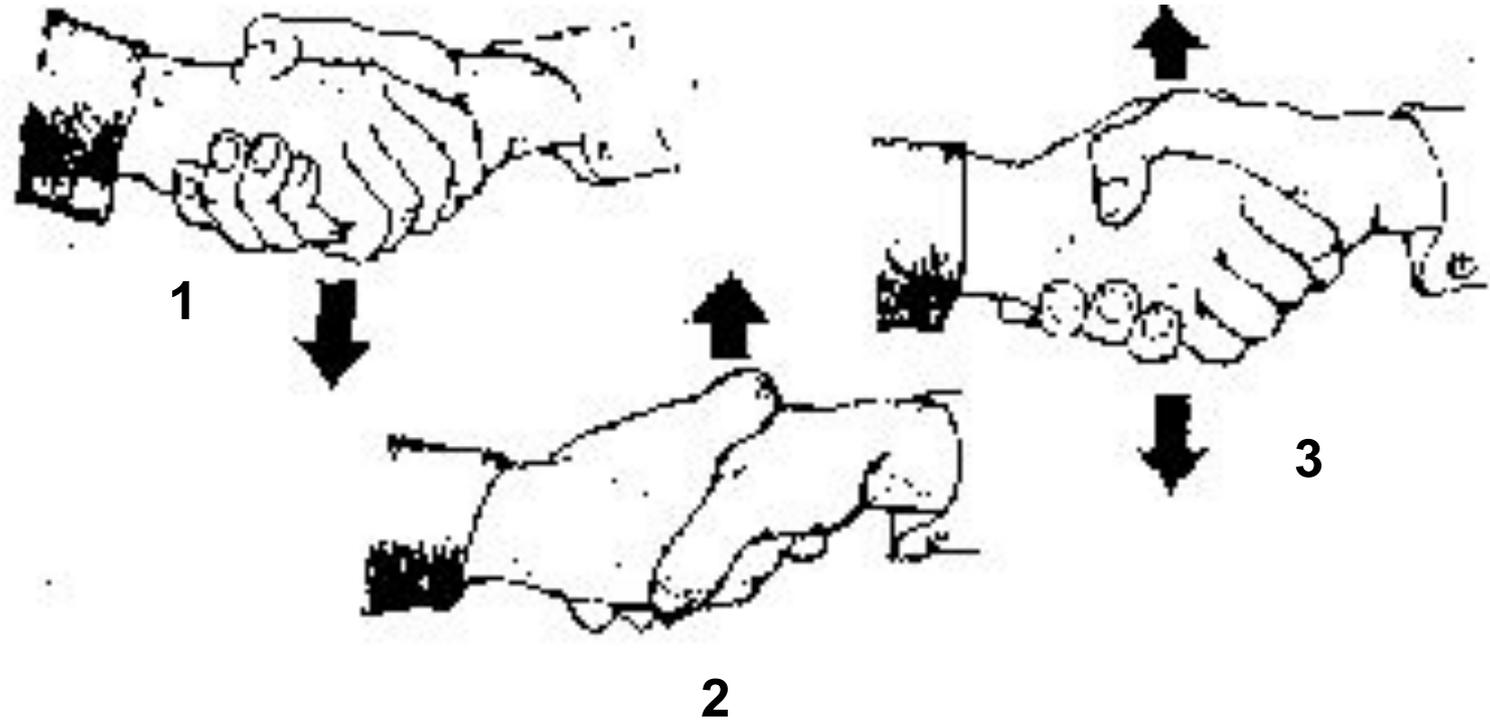
Классификация невербальных знаков с точки зрения этикета

- Не несущие специфической этикетной нагрузки
 - дублирующие или заменяющие собой сегменты речи
 - указующие, выражающие согласие и отрицание, эмоции и пр.
- Требуемые этикетными правилами
 - поклоны, рукопожатия и пр.
- Имеющие инвективное, оскорбительное значение

Приоритет при рукопожатиях в деловой обстановке

Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым
Мужчина	
Женщина	+
Старший по возрасту	+
Младший по возрасту	
Старший по должности	+
Младший по должности	
Проходящий мимо группы	
Стоящий в группе	+
Входящий в комнату	+
Находящийся в комнате	+
Руководитель делегации, входящей в комнату	
Руководитель делегации, находящейся в комнате	+

Виды рукопожатий в зависимости от разворота ладоней



1. Хозяин положения
2. Уступаю инициативу
3. Равноправное рукопожатие

Рукопожатия с использованием обеих рук



1



2



3



4

1. Пожатие запястья
2. Пожатие локтя
3. Пожатие предплечья
4. Пожатие плеча

Приобретенные знания

- Знание структуры системы этических норм речевого поведения в профессиональной сфере
- Знание основных этических норм на различных уровнях системы речевого общения
- Знание этических норм невербального поведения в деловом общении

Вопросы для самопроверки

- Охарактеризуйте речевые средства убеждения партнера.
- Перечислите этические нормы речевого общения менеджера?
- Назовите требования, предъявляемые к культуре деловой речи
- Каковы этические нормы в процессе слушания собеседника?
- Правила вербального этикета.

Рекомендуемая литература

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студ. вузов / А.Я. Кибанов, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Лукаш Е.Ю. Профессиональная этика: Искусство общения с людьми: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 224 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.