

Служебно- деловой ЭТИКЕТ

Занятие №8, 10 кл.



Выполнила: Анучина Е.А.
Учитель технологии МАОУ СОШ №11
Североуральск
2016

Этикет- правила хорошего тона.

Современный этикет стал менее церемонным, более простым и демократичным. Он рассчитан в большей степени на сближение людей, взаимоуважение и взаимопонимание.

Этикет – понятие широкое: это прежде всего средство общения, регуляции отношений людей.

Виды этикета:

Дипломатический;

Служебный;

Придворный;

Телефонный;

Гостевой;

Свадебный;

Гражданский

Служебно- деловой этикет:

- ◆ Это свод определенных правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки, т.е. в любой производственной сфере.
«В основе всех хороших манер лежит одна забота- забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо».

Д.С.Лихачев

Соблюдение служебно-делового этикета зависит от времени и обстоятельств.

- ◆ **В отличии от норм морали (*этики*) правила этикета в большой степени являются условными и носят характер неписанных законов, которые все неукоснительно соблюдают.**
- ◆ **Создавая свой образ, каждый человек должен подумать, каким он хочет быть в глазах других.**
- ◆ **А как создать образ доброжелательного и приятного в общении человека?**

« Как завоевать друзей и оказать влияние на людей» (Д.Карнеги)

- ◆ 1. Искренне интересоваться другими людьми. Меньше говорите о себе, больше слушайте других, не употребляйте в беседе «Я». Интересуйтесь, что думает ваш собеседник по тому или иному вопросу, как он живет, чем интересуется.
- ◆ 2. Улыбаться людям. Человек с улыбкой в глазах и на губах всегда нравится людям. Улыбка должна говорить: «Я рад тебя видеть, мне приятно говорить с тобой.»
- ◆ 3. Обращаться к собеседнику по имени. Чтобы лучше запомнить- мысленно повторить несколько раз это имя, а если оно сложное – записать, попросить повторить.

4. Уметь слушать собеседника, при этом задавать вопросы, на которые ему хотелось бы ответить. Если возникло желание перебить- сделайте глубокий вдох, и дайте собеседнику продолжить свою мысль. Внимательный собеседник заметит это и оценит.
 5. Говорите с собеседником о том, что его интересует. Это самый верный путь к сердцу человека.
 6. Искренне внушайте друзьям, коллегам, сознание их собственной значимости для вас, коллектива, семьи.
- Все это относится как к руководителю, офиса, компании, так и ко всем ее сотрудникам.

Особенности взаимоотношения сотрудника и руководителя

◆ 1. Стилъ общения определяется общим принятым стилем отношений в коллективе. Руководителю предпочтительно обращаться к сотрудникам по имени и отчеству. (Допускается обращение по фамилии, но с добавлением слов «господин» или «товарищ». По имени можно обращаться к ближайшим сотрудникам, если они молоды и не возражают против такого обращения).

2. Правила приветствия: по общепринятому этикету предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, руководитель не должен дожидаться, пока с ним поздоровается подчиненный, тем более партнер, приветствуйте своего собеседника первым. Руку при приветствии подает первым руководитель сотруднику.

- ◆ **3. В служебных помещениях, если входит руководитель, он первым приветствует своих сотрудников. (вставать сотрудникам не следует, это не школа).**
- ◆ **4. Воспитанные и деловые люди никогда не открывают дверь служебной комнаты без предварительного стука, даже если его просят зайти. Но зайти можно, не дожидаясь ответа на стук. Секретарь может войти не стучась в кабинет своего начальника (если нет исключения из правила).**



Субординация в деловых отношениях:

- ◆ *В управленческих отношениях всегда следует соблюдать иерархию;*
- ◆ *Руководитель должен быть предельно корректным, не следует отдавать распоряжения через голову нижестоящего руководителя, этим вы подрываете и свой авторитет;*
- ◆ *Соблюдайте принцип эмоциональной нейтральности к подчиненным, никого не следует выделять даже тоном;*

- ◆ **Руководитель обязан относиться ко всем сотрудникам ровно и сдержанно, вне зависимости от личных симпатий и антипатий.**
- ◆ **Организация деловых контактов:**
- ◆ **Излишняя доступность руководителя не способствует созданию нормальной деловой обстановке, ведет к панибратству;**



- ◆ **Необходимо ограничить число лиц, имеющих право входить в кабинет без уведомления. Нельзя входить в кабинет, если там уже кто-то находится (особо соблюдать это правило в часы приема).**
- ◆ **Но необходимо помнить, что недоступность руководителя для общения с подчиненными и посетителями ведет к потере информации!**

- ◆ **Ведение деловых бесед:**
- ◆ **Выслушивать людей не перебивая их, не прерывая, не отвлекаясь на другие дела и других людей;**
- ◆ **Руководитель, принимающий гостя или беседующий с сотрудником, должен оказывать знаки внимания: похвала, восхищение, интерес, благодарность - не только проявление этикетных норм, но и показатель уважительного отношения к собеседнику;**

- ◆ **Чтобы научиться эффективному деловому общению, необходимо обратить внимание на риторику (искусство говорить), дикцию (произношение), интонацию (тон речи).**
- ◆ **Общие принципы делового общения:**
- ◆ **Избегайте жаргонных слов и оскорбительных выражений;**
- ◆ **Умейте слушать других и показывать, что вам это интересно;**
- ◆ **Правильно произносите имена и фамилии;**

- ◆ Все служебные тайны, как профессиональные, так и личные, храните при себе;
- ◆ Будьте осторожны с конфиденциальной информацией, которую могут случайно услышать сослуживцы или посетители во время встреч или телефонных разговоров;
- ◆ Говорите кратко и по существу;
- ◆ Как можно реже используйте местоимение «Я»;
- ◆ Говорите, опираясь на факты, не увлекаясь деталями, но помните, что, удачно упомянув о детали, вы укрепите вашу позицию

- ◆ Избегайте назидательного тона;
- ◆ Ищите выход из сложившейся конфронтации.
- ◆ ВАЖНО! При 5-7 минутном разговоре содержательная информация составляет около четверти полученной информации, остальная- в результате **НАБЛЮДЕНИЯ** за ходом делового контакта, различных внешних проявлений (стиль, манера, одежда, жесты, мимика). Эта бессловесная информация, как правило, дает гораздо больше словесной. надо правильно понимать язык жестов и условностей.

Практическая работа №1:

- ◆ Разработайте кодекс поведения сотрудников вашей фирмы по направлениям:
 - ◆ 1. особенности взаимоотношений внутри фирмы между сотрудниками.
 - ◆ 2. Субординация в деловых отношениях.
 - ◆ 3. Организация деловых контактов.
- ◆ Кодекс чести работника предприятия.

Практическая работа №2:

- ◆ Выполните коррекцию ошибок поведения человека по правилам делового этикета.

