

Группа	110
Дата	20.11.2020г.
Время	11:10-12:00
Наименование УД/МДК/УП/ПП	ДО – Организационные аспекты
Ф.И.О. преподавателя	Поляченкова В.А.
Электронная почта	v.polyachenkova@yandex.ru
Основная литература	
Тема	Деловой этикет: основные правила делового этикета
Задание	<p>Зачем вообще все эти условности? Мы живем не в XIX веке, этикет давно перестал быть обязательной частью делового общения. Молодые предприниматели щеголяют в драных джинсах и футболках с неприличными надписями, в интернет-общении допустимы смайлики, а похлопать собеседника по плечу уже не кажется чем-то из ряда вон выходящим. Если вы так считаете, мы вас расстроим. В определенных кругах это действительно нормально, но бизнесменам по долгу службы приходится общаться и с чиновниками, и с солидными инвесторами, и с людьми старшего поколения, для которых все эти вольности неприемлемы. Иностранные партнеры тоже могут не понять слишком рьяного проявления эмоций.</p> <p>Итак, зачем нужно знать правила делового этикета?</p> <ul style="list-style-type: none"> - чтобы произвести приятное впечатление и не ударить в грязь лицом перед партнерами и коллегами; - для общего образования: учиться новому никогда не поздно; • для того, чтобы подавать пример другим, в том числе и подчиненным. <p>В конце концов, эти правила - просто рекомендации. Соблюдать их все получится разве что у киборга- робота, достаточно знать самые основные. О них и расскажем.</p> <p>Функции этикета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Регулятивная - Аксиологическая - Оценочная - Коммуникативная - Культурно-воспитательная - Дисциплинарная -Интегративная -Самопрезентация -Защитная <p>Правила внешнего вида</p> <p>Дресс-код</p> <p>У себя в квартире вы можете ходить как угодно, хоть в пижаме и смешных носочках. Приехали в офис и тем паче на встречу - будьте добры соблюдать дресс-код. Иначе о вас может сложиться неверное впечатление. Представители старшего поколения могут счесть вас несерьезным, поверхностным и даже - о ужас! - некомпетентным. Да, мы понимаем, что профессионализм не зависит от внешнего вида. Но традиции общества сильны, и бунтовать против них - глупо и недальновидно. Вам же не 15 лет.</p> <p>Основные правила дресс-кода:</p>

для мужчин - деловой костюм или рубашка с брюками. Допустимы пиджак, рубашка и джинсы. Для женщин - костюм, блузка и юбка-карандаш, никаких мини и, упаси Боже, глубоких декольте; минимум аксессуаров.

Для мужчин допустимы часы, запонки. Для женщин - максимум два аксессуара: серьги и кольцо, цепочка или серьги и так далее. Если у вас есть комплекты украшений - не надевайте все предметы сразу, это вульгарно;

аккуратная стрижка, ухоженные волосы, для мужчин - уложенная борода и усы, если имеются; аккуратный маникюр, ухоженные руки;

чистая обувь в любую погоду, даже если вы добирались до офиса на метро или в собачьей упряжке;

отсутствие татуировок, пирсинга на видных местах. Если у вас большая заметная татуировка - лучше спрятать ее под одеждой. Если наладите хорошие отношения с партнером - потом можете и показать, а сначала лучше не рисковать. Вы же не знаете, каких взглядов он придерживается.

Чем ответственнее встреча или переговоры - тем строже нужно соблюдать дресс-код. Помните, это

Жесты, движения, мимика

Звучит смешно, но на самом деле немало сделок было разорвано из-за того, что партнер показал неуместный жест или слишком фамильярничал. Понятно, что все субъективно: открытого человека не напугает, если собеседник активно размахивает руками или посылает всем воздушные поцелуи. И все же следует придерживаться базовых правил - хотя бы на первой встрече. А там сами увидите, как реагирует собеседник.

Обратите внимание на следующие моменты:

прямая осанка, сдержанные движения без суетливости;

- взгляд в глаза - уверенный, твердый, но не наглый;

- сдержанная мимика, старайтесь контролировать эмоции. В сложных ситуациях, когда хочется выругаться или, наоборот, рассмеяться - делайте "покер-фейс";

- тактильный контакт допустим только в виде рукопожатий.

Похлопывания по плечу, крепкие объятия и тем более поцелуи оставьте для близких: далеко не все люди любят прикосновения чужих. Допустимо по правилам этикета только рукопожатие - желательно короткое и энергичное.

Совет: заранее порепетируйте перед зеркалом или попросите близкого человека прочитать вашу мимику или движения. Если налицо будут признаки нервозности, суетливости, слишком бурные эмоциональные реакции - искореняйте эти привычки.

Помните, что многие предприниматели изучали язык тела и знают основные правила. Например, скошенные влево глаза - признак вранья. Скрещенные на груди руки - желание отгородиться. На кого указывают носки ботинок собеседника - тот для него в данный момент важнее всех. И прочее, и прочее - подобных советов в интернете полно.

Рабочее место в порядке

Прикольно, конечно, оправдать бардак на столе и в кабинете тем, что вы творческая личность, но боюсь, партнеры не поймут.

Практика показывает, что порядок на столе магическим образом прочищает мысли и наводит порядок и в голове. Попробуйте - увидите сами!

Правила делового общения

Уважайте время собеседника

Время - самый важный ресурс. День многих предпринимателей буквально расписан по часам, даже минутное опоздание может сдвинуть весь график делового человека. Поэтому - никогда не опаздывайте! Лучше прийти на встречу заранее и подождать, чем придумывать нелепые оправдания. Если у вас с этим беда - изучите основы тайм-менеджмента, должно помочь.

Учитесь слушать и слышать

Знаете, какому самому главному правилу учат в институте будущих психологов? Умению слушать и слышать собеседника. Это правило можно применить и в любой другой сфере деятельности. Заключаете ли вы контракт, знакомитесь с новым партнером, первый раз встречаетесь с поставщиком, выслушиваете недовольного клиента, отчитываете нерадивого сотрудника - всегда включайте два эти умения. Помните, что по большому счету каждый человек всегда говорит о себе - своих желаниях, планах, мечтах. Дайте ему возможность сказать, не перебивайте. В итоге вы обязательно услышите то, что поможет вам нащупать дальнейший вектор разговора и понять собеседника.

Учитесь слушать собеседника

Говорите грамотно

Кому понравится слушать речь, перенасыщенную бесконечным «ээээ», «ну», «короче», «как бы» и т.д.? Словестный мусор встречается даже у образованных умнейших людей – это скорее привычки, чем неграмотность. Деловому человеку просто необходимо избавляться от этого недостатка.

Грамотная речь понадобится и при составлении деловых писем. Понятно что эту миссию можно возложить на секретаря или заместителя – но рано или поздно вам придется осваивать письменную коммуникацию самим.

Тренируйте дикцию.

Если у вас имеются дефекты дикции – картавость, шепелявость, заикание – избавьтесь от них с помощью специалиста и живите спокойно.

Этика телефонных переговоров – это целый пласт делового этикета! Не смотря на развитие интернет-переговоров, телефонные звонки до сих пор остаются самым популярным способом связи. Напомним основные правила общения:

- поздороваться, назвать собеседника по имени и отчеству, представиться самому,
- сказать, какую компанию вы представляете,
- поинтересоваться, удобно ли говорить собеседнику;
- если удобно - кратко рассказать о цели звонка; ^
- договориться о встрече или другом развитии события;
- завершить разговор.

Правила телефонного разговора:

- внимательно слушать собеседника;

- переспрашивать только в тех случаях, если его плохо слышно;

- дополнительные вопросы— значит больше информации;

- всегда говорить лаконично.

Если телефонные переговоры важны для вас, советуем заранее подготовиться к ним: продумать основные тезисы беседы, варианты развития событий. И, конечно, недопустимо пускаться в пространные рассуждения или пустой треп: это создаст о вас неблагоприятное впечатление.

Этика деловой переписки:

Деловое письмо (электронное и обычное) должно отвечать определенным нормам. В первую очередь, быть написано на бланке компании (или с соответствующей шапкой в начале, где указано название компании, логотип, данные отправителя и контакты для связи). Далее – соответствовать определенному типу.

Деловые письма подразделяются на следующие виды:

- письмо-просьба: вы просите о чем-либо партнера, клиента или другую организацию,
- . письмо-сообщение: несет информационную нагрузку, на него не обязательно отвечать – достаточно принять к сведению
- сопроводительное письмо, как правило, объяснение или дополнение к другим документам;
- письмо-напоминание о несовершенных и ожидаемых действиях,
- . письмо-приглашение - на встречу, конференцию или любое мероприятие,
- . письмо-благодарность: ну, здесь все понятно.

Опытные предприниматели не путают виды писем: не начинают обширную переписку в ответ на письма-сообщения и, напротив, не отвечают на письма-напоминания.

Еще одно правило - отвечать на письма по возможности сразу. Допустимые сроки для ответа на электронную корреспонденцию - 1-2 суток. На почтовое письмо - не более 10 суток.

И, конечно, нужно соблюдать правила вежливости:

- обращение на Вы, по имени и отчеству;
- никаких жаргонных словечек;
- никаких сложных терминов: говорите на языке получателя;
- точные формулировки цели письма, не растекайтесь мыслью по древу;
- обязательные число и подпись.

Структура делового письма:

1. Обращение
2. Преамбула
3. Основной текст
4. Заключение
5. Подпись
6. Постскриптум
7. Приложения

Правила общения в интернете

Заметили, что деловое общение частично переместилось в мессенджеры и соцсети? Многим удобнее общаться именно так: это более неформально и удобно для обеих сторон. Несмотря на

миф про свободу общения в интернете, деловые люди должны все же соблюдать ряд правил:

- не фамильярничать. Даже если ваш собеседник записан в соцсети как Костян Пиарщик или Мурочка Анюточка - обращайтесь к нему по имени и отчеству, как и положено;
- злоупотреблять смайликами тоже не надо: одного-двух вполне достаточно;
- даже если вам хочется выделить особо важные мысли капслоком - не делайте этого! Большие буквы воспринимаются в интернете как крик и часто вызывают негативную реакцию;
- изучить информацию на странице человека. Этим и хороши соцсети: можно многое понять о человеке по тому, какие записи он публикует на стене, что репостит, о чем рассуждает.

Многих волнует вопрос: как же все таки предпочтительнее общаться в 21 веке? Люди такие разные: кому-то удобнее звонить, а кто-то терпеть не может телефонных разговоров и считает их нарушением ттичных границ. Способ узнать, к какому типу относится ваш собеседник, только один: напрямую спросить его. При первой же коммуникации (неважно, каким способом она произошла) спросите, как ему удобно общаться. И вопрос будет закрыт.

Правила общения в соцсети

1. Помните, что Вы говорите с человеком.
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
- 3- Помните, где Вы находитесь в киберпространстве. :
4. Уважайте время и возможности других.
5. Сохраняйте лицо.
6. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.
7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.
8. Уважайте право на частную переписку.
9. Не злоупотребляйте своими возможностями,.
10. Учитесь прощать другим их ошибки.

Деловые отношения

Сейчас речь пойдет о личных отношениях - или о человеческих слабостях, как вам угодно.

Не раскрывайте коммерческую тайну

Ни финансовую информацию вашей компании, ни аналогичную - своих партнеров, инвесторов, клиентов. Не говорите об этом никому - и сотрудникам строго-настрога запретите.

Не сплетничайте

Бизнес-мир на самом деле очень узок. Велик соблазн обсудить в узком кругу своего партнера или клиента. Даже если очень хочется - умоляем, не делайте этого! Во-первых, слухи распространяются быстро, и с болтуном просто не захотят иметь дело. А во-вторых, кто даст гарантию, что завтра точно так же не будут обсуждать вас? Поэтому лучше держаться в стороне от подобных разговоров.

Не болтайте лишнего

Бывает, что партнеры становятся друзьями - а друзьям можно рассказать многое. Однако завтра ситуация может поменяться, и вчерашний партнер может стать вашим конкурентом или

	<p>переметнуться на сторону последнего. Личную или негативную информацию о вас могут использовать в своих целях. Черный пиар - мощное оружие в борьбе за прибыль и власть. И тогда - прощай, репутация!</p> <p>И еще раз напоследок: все эти правила соблюдения невозможно. Мы распределили их от необязательных к самым важным. Грубо говоря, прийти на встречу в джинсах - простительно, назвать Ивана Ивановича Иваном Никифоровичем нежелательно, но объяснимо, а вот выдать секретную информацию нельзя даже под пытками. Удачи в бизнесе!</p>
Контрольные вопросы	