ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

**(ИНЭП)**

# РЕФЕРАТ

**по предмету «Деловое общение» на тему**

**«Деловой этикет руководителя: прием посетителей».**

Студентки: Жанкевич Наталии

Научный руководитель……….

Москва 2004 г.

**Содержание.**

Стр.

Введение……………………………………………………….3 - 4

1.Общее понятие делового этикета руководителя………….4 - 5

2. Деловой этикет приема посетителей……………………...5 -

3. Этика поведения руководителя во время совещания……

Заключение……………………………………………………

**ВВЕДЕНИЕ**

Термин "этикет" означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. Особенностью того, что называется этикетом, является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания. Я считаю, что выбранная мной тема очень актуальна в настоящее время, так как знание этикета, необходимо для делового человека, а особенно для руководителя. В современном деловом мире этике делового общения уделяется большое внимание. Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. Второй по значению функцией этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему. Одно из первейших правил, определяющих сам этикет - поступать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целесообразно, или удобно, или просто уважительно по отношению к другим и самому себе. Этикет является одним из главных “орудий” формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всём мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создаёт приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.

**1.Общее понятие делового этикета руководителя.** Практическое значение этикета состоит в том, что он дает возможность людям без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях. Основы этикета достаточно просты - это культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов и элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр. Большое значение для руководителя имеет его внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и всегда ведет себя соответственно. Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют также немаловажное значение при деловом общении людей. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать то, о чем говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение. Руководителю необходимо умение управлять своими отрицательными эмоциями, что свидетельствует о его воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство - это человеческая улыбка.

2**. Деловой этикет приема посетителей.** Более подробно в своем реферате хочу рассмотреть этикет приема посетителей руководителем организации. Руководитель любого ранга, особенно первое лицо организации, входя в служебное помещение, должен приветствовать всех, кого он встретит, будь то охранник, уборщица, которая не успела к началу рабочего дня закончить уборку, и прочие сотрудники. Руководитель, первым заметивший и первым поздоровавшийся с кем-либо из своих подчиненных – очень приятное явление, и подчиненный, с которым руководитель поздоровался первым, будет испытывать чувство благодарности, признательности к руководителю, что является залогом хорошей работы. Если руководитель находится в своем кабинете, а в кабинет входит посетитель, хозяин кабинета встает, застегивает пиджак (если он был расстегнут, а это разрешается, если человек сидит) и выходит из-за стола, приветствуя посетителя. Руку для рукопожатия при этом всегда подает хозяин кабинета (пол и возраст не играют роли). Не следует идти навстречу посетителю с протянутой рукой – это выглядит комично. Нельзя протягивать руку для рукопожатия через стол – это не вежливо. Это правило действует не только в служебном помещении и не только для руководителя, но и для всех сотрудников и для всех видов служебных ситуаций, например для деловых приемов, совещаний, конференций, заседаний и пр. Руководитель – хозяин кабинета обычно предлагает посетителю сесть. Более почетным считается место лицом или боком к окну, при этом хозяин кабинета старается сесть лицом к двери, поскольку может возникнуть необходимость недолгого общения с секретарем или кем-либо из сотрудников, появляющихся в дверях кабинета; в этом случае руководителю достаточно сделать скупой, но выразительный жест рукой, означающий «я очень занят». В случае же, если хозяин кабинета не видит входной двери, сотруднику или секретарю придется пройти через весь кабинет и подойти к руководителю, чтобы услышать все то же «я очень занят». И вся ситуация рискует выглядеть нелепо, а сам руководитель может показаться не очень вежливым – и по отношению к своим сотрудникам, и по отношению к посетителю. В этикете существует одна важная деталь: принято, даже в служебной обстановке, женщине, вошедшей в кабинет в качестве посетительницы, не указывать на конкретное место, на которое она должна сесть. Женщина может сама выбрать себе место. Хозяин кабинета в этом случае может сказать: «Пожалуйста, садитесь, где Вам удобнее». Личный контакт руководителя, по существу, сводится к беседе. Ведение беседы требует умения точно, кратко, в этичной форме выражать свои мысли и уметь слушать собеседника. Руководителю не следует перебивать подчиненного, проявлять так называемые барские манеры. Но и от подчиненного в свою очередь требуется вести беседу только по существу дела, не расходуя зря времени руководителя. Умение вести деловую беседу обязательно для каждого сотрудника, это является его прямой служебной обязанностью. В том случае, если во время беседы руководителя с подчиненным по тем или иным причинам в кабинете находятся другие сотрудники, им рекомендуется воздерживаться от вмешательства в разговор. Если же эти сотрудники специально вызваны руководителем, чтобы дать объяснения какому – либо факту, им следует участвовать в разговоре лишь тогда, когда этого попросит руководитель. Иногда руководитель хочет угостить посетителя. В качестве угощения используют чай, кофе, прохладительные напитки, но не более того, поскольку кабинет руководителя – не место для приема. Обычно чай или кофе предлагаются посетителю через несколько минут после начала беседы. Выпечка (печенье, кексы) подается редко, и уж если секретарь решила подать кондитерские изделия, они должны быть таковы, чтобы не возникало необходимости их ломать или резать, так как при этом появляются крошки, с которыми и посетитель, и хозяин не знают, что делать. Организует подачу чая и кофе обычно секретарь, непосредственно подает – секретарь или специально выделенная для этого сотрудница. Обычно порядок подачи отработан раз и навсегда, поэтому проблем практически не возникает. Чашки и чайник (или кофейник) размещаются на подносе, вносимом секретарем, чашка наполняется на ¾ и подается визитеру правой рукой, если обстоятельства этому не препятствуют, справа от посетителя. Убирается чашка тоже правой рукой и слева от гостя. Если посетитель в кабинете руководителя не один, соблюдается определенная очередность в подаче кофе или чая: сначала посетительнице – женщине, затем посетителям – мужчинам и в последнюю очередь – хозяину кабинета. Иногда посетители располагаются в кабинете руководителя таким образом, что трудно соблюсти требуемую очередность подачи кофе. В этом случае допускается, чтобы секретарь оставила понос с чашками и кофейником на столе, в доступном месте, и посетители сами берут чашки с подноса. Обычно такую форму подачи определяет хозяин кабинета, говоря секретарю: «Оставьте поднос здесь, мы справимся сами».

**Заключение.**

В деловом мире принято осмысливать свое поведение и заранее просчитывать его успех. Это требует укладывать свои действия в те алгоритмы поведения, которые в условиях данных обстоятельств, места и времени приносят наибольший успех. Руководитель организации должен обязательно придерживаться установленных правил поведения. Особенно хочу отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается тактом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства. Нормы этикета являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения. Успех руководителя очень во многом зависит не только от его умения принимать верные решения, но и от его знания деловой этики. Глава компании должен уметь правильно (с точки зрения деловой этики) принимать посетителей, вести переговоры, проводить совещания, конференции и т.д. Человек, обладающий подобными знаниями, непременно добьется успехов.

**Библиография.**

1. Ботавина Р.М. Этика деловых отношений – М.: издательство Финансы и статистика, 2003.- 208 с.
2. Ботавина Р.М. Этика менеджмента. – М.: издательство Финансы и статистика, 2001. – 268 с.
3. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М.: издательство Институт новой экономики, 1995. – 242 с.
4. Сухарев В.А. Этика и психология делового человека. – М.: издательство ИТД ГРАНД, 2000.- 224 с.
5. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск: издательство Афалмея, 2000. – 182 с.