ISSN 2223-5167
2010, Выпуск №1 (январь — март)

Погребнова Н.М.,
заведующий муниципальным учреждением
«Отдел культуры, физической культуры
и спорта Администрации
Каменского района Ростовской области»

Деловой этикет как фактор эффективного воздействия в управлении

Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей, ведь постоянно приходится обсуждать вопросы, связанные с организацией производства, с жизнью трудового коллектива, выполнением должностных и служебных обязанностей, с предпринимательской деятельностью, заключением различного рода сделок, договоров, принятием решений, оформлением документов и так далее. Умелое деловое общение во многом определяет успех деятельности.

Все большее распространение в деловых кругах получает деловой этикет, отражающий накапливающийся опыт, нравственные представления и вкусы определенных социальных групп.

Деловой этикет включает в себя правила приветствия и представления, регламентирует поведение во время презентации, на приеме, за столом; предписывает, как дарить и принимать сувениры, как пользоваться визитными карточками, вести деловую переписку….

Большое внимание в этикете уделяется внешнему виду деловых людей, их одежде, умению управлять отрицательными и положительными эмоциями, манере разговаривать.

Знание правил этикета – залог успеха любых переговоров, а следовательно, помощь руководителю учреждения в установлении деловых и финансовых контактов, позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости из-за промашек и неправильных

ISSN 2223-5167
2010, Выпуск №1 (январь — март)

действий, избежать насмешек со стороны окружающих. Нарушение этикетных норм может привести к нежелательному результату в процессе общения, поставить человека в нелепое положение, создать анекдотическую ситуацию.

Деловое общение немыслимо без соблюдения правил вербального (речевого) этикета, связанного со стилем речи (манерой говорить, словарным запасом), принятым у данного круга людей. Однако, необходимо использовать и невербальные приемы общения, например приветствие, помимо «Здравствуйте!», «Добрый день», может сопровождаться поклоном, кивком, взмахом руки и так далее.

Обращение по имени, а лучше по имени и отчеству, демонстрирует душевное расположение и говорит о воспитанности человека. Среди деловых людей имеет право на жизнь и обращение «господа». Оно подчеркивает, что собеседники свободны и независимы в своих действиях более чем какая-либо другая социальная группа в современной России.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос, соблюдая всегда чувство меры и такт.

В вербальном общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них – «формула поглаживания». Это словесные обороты типа: «Удачи Вам!», «Желаю успеха», «Ни пуха, ни пера!» и тому подобное, произносимые с различными оттенками.

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты собеседнику:

- выражающие одобрение, положительную оценку его деятельности;
- подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков делового партнера;
- оценивающие его умственные достоинства.

Комплименты всегда воодушевляют, придают уверенность. Если вы имеете дело с новичком особенно важно помнить о комплименте. Деловой этикет предписывает при переговорах неукоснительное соблюдение правил

ISSN 2223-5167
2010, Выпуск №1 (январь — март)

поведения, принятых на родине партнера. Какими бы ни были эти традиции, их стоит выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха.

Не стоит быть излишне говорливым: болтливость – признак дурного тона. Избегайте и другой крайности – замкнутости, мрачного вида, нелюдимости.

Служебная переписка - это очень важная часть делового этикета. Одно из главных требований к письму – оно не должно быть длинным. Чтобы ваше письмо прочли, постарайтесь уложиться на полутора, а еще лучше – на одной странице машинописного листа. Старайтесь избегать в деловом письме многосложных, непонятных слов и выражений. Письмо должно отражать индивидуальность автора и стиль учреждения, где он работает.

При деловой переписке надо помнить, что впечатление, производимое письмом на адресата, помимо содержания, немало зависит от таких «мелочей», как конверт, фирменный бланк и так далее.

Письмо должно строиться по следующей схеме:

Внимание – интерес – просьба – действие.

Надо помнить, что, формулируя просьбу, вы должны предоставить адресату ограниченный выбор вариантов. Чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха.

Деловые беседы, совещания. Надо стараться проводить их как можно реже и в короткие сроки. Если они затягиваются – значит, плохо подготовлены.

Коллективное решение вопросов – исключение из правил, а не правило. Если вы хотите решить серьезную проблему, пригласите только тех специалистов, которых она касается непосредственно.

Старайтесь проводить совещания регулярно в одни и те же дни, в одно и то же время, в одном и том же помещении. В противном случае вам никогда не удастся собрать всех участников.

ISSN 2223-5167
2010, Выпуск №1 (январь — март)

Для ответственного совещания речь нужно готовить самому. Специалисты сразу поймут, владеете ли вы вынесенной на обсуждение проблемой.

Завершая совещание:

- подведите итоги;
- соотнесите окончательное решение с поставленными задачами;
- корректно оцените прозвучавшие на совещании предложения.

При деловом общении руководителя с подчиненными, партнерами, в выступлениях перед аудиторией, в печати, деловой переписке и т.д. залогом успеха является речь не только правильная, но и красивая.

Точные, емкие, красочные изречения, оставленные нам в наследство коллективным разумом предшествующих поколений и осторожное, оправданное смыслом введение их в речь сделают ее более эмоциональной и доходчивой:

Истинное красноречие – это умение сказать все, что нужно, и не больше, чем нужно.

Франсуа де ЛарошФуко (французский писатель XVIII в).

Глупые мысли бывают у каждого, только умный их не высказывает.

Такое изречение немецкого поэта 19 века Вильгельма Буш (немецкий поэт XIX в.)

Старайся знать всё о чем-нибудь и что-нибудь обо всем.

Генри Питер Брум (английский политик XVIII в).

Культура поведения руководителя должна проявляется на каждом шагу: во время мимолетного разговора с подчиненными, коллегой, на производственном совещании, в общении с деловыми партнерами.

Так как успех вашего предприятия, учреждения, отдела тесно связан с этикетом, для овладения которым требуется время, желание и настойчивость.

ISSN 2223-5167
2010, Выпуск №1 (январь — март)

Список литературы:

1.Венедиктова В.И, «О деловом этике и этикете», Москва 1994г.

2.Введенская Л.А., Павлова Л.Г. «Культура и искусство речи», Ростов-на-Дону, издательство «Феникс» 1996г.

3. Власова Л.В, Сементовская В. К. «Деловое общение», Ленинград 1980г.

4. Павленок П. Д. «Основы социальной работы», М., НФРА-М, 2004г.

5. Справочник руководителя учреждения культура, «Деловой этикет», Е.Дашковой, Е.Виноградовой, М. 2004г.