**ФГОУ ВПО**

**«Саратовский государственный аграрный университет им.**

**Н.И. Вавилова»**

**Институт заочного обучения и повышения квалификации**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**По дисциплине**: «Этика делового общения»

**На тему: «Этика и этикет делового общения»**

Выполнила: студентка 4 курса

Группы Бс-49

Шифр: 2080175

Специальности бухгалтерский

учет, анализ и аудит

Чудинова Анна Сергеевна

**САРАТОВ**

**2011год**

СОДЕРЖАНИЕ:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Нормы, ценности и стандарты этики делового общения
2. Деловой этикет

Список используемой литературы | 3 стр.10 стр.16 стр. |

1. НОРМЫ, ЦЕННОСТИ И СТАНДАРТЫ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Общение – процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта – оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений – это, прежде всего получение максимальной прибыли.

Деловая беседа является самой распространенной формой делового общения. Проведение деловой беседы – это проверка нашего умения устанавливать контакт с собеседником, ясно и убедительно излагать свои мысли, слушать и слышать то, что говорит партнер, выбирать наилучшую психологическую позицию в общении словом, того, насколько мы владеем культурой делового общения.

Этику делового общения и деловой беседы необходимо знать не только бизнесменам. В повседневной жизни у нас ежедневно бывают десятки встреч, мы вступаем в контакты с самыми разными людьми, оказываемся в различных ситуациях общения. Контакты налаживаются быстрее, легче, если мы знаем, как себя вести, что принято или не принято в подобных ситуациях, какие речевые формулы предпочтительны, как выразить свое внимание, радушие, что предпринять в конфликтной ситуации. Знание подобных основ общения совсем не означает, что человек будет действовать как робот, механически и полностью избавится от всех сложностей. Просто такое знание дает большую свободу действий, большую уверенность в успехе.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижением определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы. В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

В развернутом виде в общении можно выделить следующие этапы: установление контакта; ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.); обсуждение вопроса или проблемы; принятие решения; выход из контакта.

Деловая беседа относится к этапу обсуждения вопроса или проблемы. Чаще всего обсуждение и решение проблемы происходит в форме деловой беседы. На этом этапе контакт уже установлен и впечатление деловых людей, участвующих в переговорах, друг о друге, как правило, уже сложилось. Путем соблюдения этических принципов деловой беседы можно упрочить хорошее впечатление, сложившееся на предварительных стадиях делового общения или же улучшить неблагоприятное мнение о себе и загладить промахи, произошедшие на ранних этапах переговоров. Все это, в конечном счете, будет способствовать достижению успеха на переговорах.

При проведении деловой беседы важнейшую роль играют сопутствующие факторы, не учитывая которые можно заведомо обеспечить провал деловых переговоров. Прежде всего, необходимо произвести подготовку к деловой беседе.

Общая подготовка к беседе предполагает доскональное изучение вопроса. Нужно подготовить базу для ведения разговора и продумать ответы на следующие вопросы:

* В чем суть вашего предложения?
* Почему вы обращаетесь с данным предложением к этому лицу?
* Как связано ваше предложение с другими сторонами деятельности фирмы?
* Какие выгоды получит ваш партнер от принятия вашего предложения?
* Каковы «минусы» этого предложения для партнера?
* Почему все же вы настаиваете на принятии своего предложения?
* В каком положении окажется фирма или партнер в случае, если по каким-то причинам реализация вашего предложения будет прекращена? Что конкретно тогда нужно будет сделать?

Успех во многом зависит от того, как подать предложение, а выбор формы подачи определяется особенностями тех к кому оно обращено.

Поэтому следует выяснить:

* Компетентность партнера, т.е. в состоянии ли он решить вопрос или обратиться следует к более знающему или обладающему большими полномочиями.
* Что представляет фирма или организация, какие в ней взаимоотношения. Эти знания дадут возможность вести разговор в рамках традиционного в этой системе подхода.
* Кто из знакомых бизнесменов имел дело с этой фирмой или человеком. Каковы их впечатления.
* Чего опасается, на что надеется партнер.
* Предполагаемую позицию по данному вопросу. Знание ее позволяет строить аргументацию. Например, если партнер против, нужно включить доводы, которые могли бы поколебать его позицию.
* Особенности характера партнера, предпочитаемая им психологическая позиция и его манеры ведения разговора. Эта важная деталь, т.к. есть трудные собеседники, разговор с которыми может провалиться, если не настроить себя соответствующим образом.
* Жизненные установки и принципы партнера. Представление о них позволяет легче найти подход к партнеру.
* Потребности партнера. Знание стремлений и желаний партнера помогает оценить, насколько может заинтересовать ваше предложение, и представить последнее в выгодном свете. Это еще необходимо для успешной аргументации.
* Возраст, семейное положение партнера. Его увлечения, политические взгляды, образование и т.д. (Это необходимо для налаживания контакта с партнером.).

Необходимо подготовить соответствующие материалы и документы. Материалы и документы необходимы для введения собеседника в курс дела и успешной аргументации. Документы придают вес словам. Следует заранее подготовить также экземпляры договоров. При благоприятном исходе беседы, их можно сразу подписать.

Для успеха деловой беседы важно спросить себя: а какую цель может ставить партнер и какого результата хочет он? Необходимо заранее предусмотреть, какой исход беседы вас устроит, какой нет, какой вариант вы посчитаете приемлемым для обеих сторон.

Важно также, где проходит деловая встреча. Если у вас, то необходимо позаботиться о том, чтобы гостя встретили у входа, проводили, предложили раздеться, выпить чашку чая или кофе. Основная забота гостя – не опаздывать, не заставлять себя ждать.

Необходимо соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида. Сверхмодный костюм совсем необязателен. Важно, чтобы он был в приличном состоянии. Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.

Необходимо также правильно выбрать место проведения деловой беседы. Если вы хотите, чтобы ваш партнер почувствовал вашу влиятельность, лучшее место встречи – кабинет, а вы – за рабочим столом. Если хотите, чтобы обстановка была более теплой и менее официальной, можно расположиться в креслах, вести разговор за чаем или кофе. Выбор такого места зависит от ситуации.

Оптимальный сценарий деловой беседы, как правило, включает следующие этапы:

* вступительная часть (необходима для знакомства и установление контакта);
* информирование о деле или предложении, здесь следует продумать последовательность изложения;
* аргументация (обоснование предложения, продумывание, доводы, способы, убеждения, предусмотренные возможные возражения);
* ответы на вопросы и нейтрализация возражений;
* достижение договоренности, подписание документов;
* заключительная часть, к ней тоже нужно готовиться так при любом исходе разговора, следует оставить о себе хорошее впечатление, чтобы у партнера не пропало, желание сотрудничать сейчас или в дальнейшем.

Первое, что необходимо сделать, это представиться друг другу, познакомиться. Существует набор так называемых стереотипных фраз приветствия: «Здравствуйте», «Рад вас приветствовать», «Добрый день!» и т.п. Затем нужно назвать себя: «Меня зовут Василий Алексеевич», «Моя фамилия Игнатьев», «Будем знакомы. Владимир Петрович Смирнов» (имя и отчество, а потом фамилия). Более официально: «Разрешите представиться: Соболев, президент фирмы», «Анна Петровна Зилова, член оргкомитета», «Власов, начальник управления» и т.п.

При приветствии необходимо пользоваться не только вербальными, но и невербальными средствами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п.

При официальном знакомстве принято пожимать друг другу руку (в неофициальной обстановке жесты могут быть другими), однако необходимо помнить, что не младший подает руку старшему, а старший – младшему, не мужчина женщине, а женщина мужчине. Женщина может не протягивать руку, а ограничиться легким поклоном.

Часто деловая встреча начинается с вручения визитной карточки. Получив визитную карточку, следует внимательно прочитать имя и отчество партнера, если есть затруднения, переспросить (это лучше, чем коверкать имя), и постараться их запомнить.

Обращение без имени – обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше – по имени и отчеству – это обращение к личности.

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей. Существуют исторически наработанные стереотипы речевого общения. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: «дамы», «господа», «судари» и «сударыни». Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и часто люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно по несколько раз «Как дела?», всегда необходимо помнить о чувстве меры. Ничего не ответить невежливо; буркнуть «нормально» и пройти мимо тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах – прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее: «Спасибо, нормально», «Спасибо, пока жаловаться грех», и в свою очередь поинтересоваться: «Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?». Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: «Не сглазь, когда дела идут хорошо».

В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них – «формула поглаживания». Это словесные обороты типа: «Удачи Вам!», «Желаю успеха», известные фразы: «Большому кораблю – большое плавание», «Ни пуха, ни пера!» и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как «Салют», «Нет проблем», «О' кей» и т.п. Но следует избегать явно язвительных пожеланий.

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты – приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера.

Комплимент – не механизм лести. Лесть, особенно грубая, – это маска, за которой чаще всего скрывается меркантильный интерес. Комплимент, тем более, если партнер – женщина, – необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу.

Этические нормативы делового общения и поведения должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания – установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических рекомендаций при принятии решений. Каждое предприятие, если оно дорожит своей репутацией, будет стремиться к тому, чтобы утвердить у себя высшие стандарты этики делового общения и деловых бесед, являющейся важнейшим компонентом бизнеса.

2. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ.

Этикет- это совокупность правил и установленный порядок, регламентирующие внешние проявления человеческих отношений. Свободный от крайностей и устаревших формальностей этикет не усложняет, а упрощает и делает приятнее повседневную жизнь. Его правила основаны на таких нравственных понятиях и категориях, как вежливость и доброжелательность, тактичность и корректность, порядочность и правдивость, благородство и доброта. Усвоение правил этикета способствует развитию чувства такта - умения говорить и действовать с учетом индивидуальных психологических особенностей и настроений других людей, приучает сохранять собственное достоинство и уважать окружающих даже в сложных и конфликтных ситуациях.

Усвоение стереотипов поведения, рекомендуемых этикетом, позволит установить благоприятный психологический климат делового общения, от чего выиграет ваш бизнес.

Поскольку каждый бизнесмен постоянно общается с партнерами, клиентами, поставщиками, представителями власти и средств массовой информации, участвует в деловых переговорах и всевозможных заседаниях, собраниях и встречах, ему просто необходимо следовать правилам делового этикета. А поскольку бизнесмен хотя бы один раз в жизни участвует в международных переговорах или присутствует на международных встречах, он должен знать требования и правила делового и даже дипломатического протоколов.

Но если деловой протокол регламентирует порядок встреч и проводов делегаций, проведения бесед, переговоров и приемов, ведения деловой переписки, подписания договоров и соглашений, то дипломатический протокол является более строгой и формализованной совокупностью правил, традиций и условностей, соблюдение которых необходимо в международном общении. Понятно, что, в отличие от дипломатического, деловой протокол соблюдается не так строго, в сфере делового общения его правила могут быть более гибкими и условными. Однако каждый бизнесмен, любое солидное предприятие, всякая серьезная фирма обязаны следовать правилам делового, а во внешнеэкономической деятельности - дипломатического протоколов.

Приведем лишь некоторые наиболее простые и необходимые в ежедневном бизнесе правила делового этикета.

Человек должен все делать красиво, изящно, быть любезным.

Чем лучше человек умеет владеть собой, тем он достойнее.

Человек должен быть капитаном собственной судьбы.

Любое общение начинается со знакомства. Чтобы познакомить людей, их надо представить друг другу. При этом: младшего по возрасту представляют старшему, занимающего невысокое положение - более высокопоставленному, новоприбывшего - уже собравшимся, мужчину - женщине (кроме случаев, когда мужчина является официальным главой государства, членом королевской семьи или церковным иерархом), холостого мужчину представляют женатому. В сугубо деловых отношениях главную роль играет должность знакомящихся (а не возраст или пол). Для рукопожатия первым протягивает руку тот, кому представляют нового знакомого (это правило распространяется и на уже знакомых людей): женщина -мужчине (при знакомстве с этим мужчиной), начальник - подчиненному, старший по возрасту - младшему. Женщина может не протягивать мужчине руку, но если он сделал это первым - она обязана ответить тем же.

Лучше всегда здороваться первым. В наполеоновском военном уставе говорилось, что «из двух офицеров первым здоровается тот, кто более вежлив и воспитан».

Не обращаются по имени:

 - к человеку, который старше вас по возрасту;

 - к высокопоставленному чиновнику;

 - к своему начальнику (если это не служебная традиция).

На «вы» следует обращаться к старшим (по возрасту, званию, должности) и малознакомым людям. Допустимо говорить «ты» детям в возрасте до 12 - 16 лет (в зависимости от обстоятельств) и близким знакомым. Однако даже близкие приятели в официальной, деловой обстановке должны обращаться друг к другу на «вы» и по имени и отчеству.

Непрошеный и неожиданный визит является признаком плохого тона. Французы говорят: «Если хочешь, чтобы о тебе плохо думали, наноси визиты без предупреждения».

Подводя итоги вышесказанному, дадим главную рекомендацию всем предпринимателям и деловым людям - старайтесь не общаться с тем, с кем вам это неприятно делать. Если вы вынуждены терпеть общество неприятных вам людей, постарайтесь уменьшить их негативное влияние на вас: нейтрализуйте их, опережайте их, не обращайте слишком много внимания на их незаслуженные выпады и острые замечания в ваш адрес. Если вам это под силу, то боритесь с ними их же методами и побеждайте их же оружием, не теряя при этом человеческого облика и не забывая о правилах деловой этики.

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны – партнера по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями.Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, – их приходится выполнять.

Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Но всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентами самый главный принцип: клиент – самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии).

Начиная разговор, следует:

* сделать четкое вступление, оно задает тон;
* подготовить первый вопрос так, чтобы он был коротким, интересным, но не дискуссионным;
* излагать мысли предельно кратко;
* обязательно аргументировать свои суждения, доводы.

Во время разговора не рекомендуется употреблять незнакомые слова и те из них, что имеют двойное значение. Это не просто раздражает слушателя, но и «отключает» внимание.

Следите также, чтобы задаваемые вопросы содержали слова «почему», «когда», «как». Это исключит односложные ответы, позволит собеседнику более полно изложить свою точку зрения.

В случае несогласия оппонента необходимо выполнять следующие правила:

* не спешите доказывать свое;
* спокойно выслушайте доводы собеседника, дайте ему высказаться до конца;
* уточните, может быть, вы говорите о разных вещах или неточна постановка вопроса (при этом вполне корректны такие выражения: «Если я вас правильно понял...», «Быть может, я не все уяснил...», «Давайте разберемся глубже...», «Попробуем взглянуть на эту проблему иначе...»);
* не отвечайте на возражения в категорическом тоне.

Недопустимы также выражения: «Нет, я не согласен», «Нет, это никуда не годится», «Нет, это нам не подходит».

Непременное условие всякого делового разговора – уважительное отношение к собеседнику. Часто мы слышим жалобы, что «невозможно ничего доказать» или «доказывать бесполезно». Скорее всего, это связано с неумением доказывать, отстаивать свою точку зрения.

Отстаивая свою точку зрения, важно не только слушать, но и слышать другого, уметь выслушать другие аргументы. «Слушать собеседника – дело сложное, требующее напряжения, так как мы должны сконцентрировать свое внимание на том, что говорит собеседник, хотя голова у нас, как правило, занята множеством проблем и, кроме того, мы устали или нервничаем», – считает специалист по этике деловых бесед Предраг Мицич. При этом важно:

* отбросить личные предубеждения против собеседника («Все равно ничего нового я от него не услышу», «Опять он мне будет твердить свое», «Ну, это надолго, и ничего путного не скажет»);
* не спешить с ответами и заключениями («Хватит, я все понял...», «Достаточно, мне все ясно», «Я это знаю...»);
* попытаться разграничить факты и мнения;
* быть беспристрастным в оценке того, что вы услышали;
* не отвлекаться на посторонние мысли;
* пока слушаете, нельзя обдумывать следующий вопрос, а тем более, готовить в этот момент контраргументы;
* не ждать с нетерпением паузу в разговоре, чтобы вставить свое слово.

Необходимо также продумать последние слова:

* в случае успеха;
* при компромиссном решении;

при неудаче.

Организации, фирмы, руководители и предприниматели всех уровней должны приложить максимум усилий для повышения этичности делового общения и деловых бесед, используя для этого различные способы и средства, в том числе и обучение этике делового общения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Баева О.Е. Ораторское искусство и деловое общение. Минск: Наука, 2009.
2. Безруких М. Этика делового общения. Курс лекций. М., 2009.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Минск.: Наука, 2008.
4. Вебер М. Избр. произведения. М.: Прогресс, 2007.
5. Конфуций. Изречения. М.: МГУ, 2007.
6. Ксенофонт. Воспоминания о Сократе. М.: Наука, 2009.
7. Курбатова В.И. О деловой этике и этикете. М.: Фонд «Правовая культура», 2009.
8. Психология и этика делового общения.// Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. М., 2007.
9. Фромм Э. Психоанализ и этика: Пер. с англ. М.: Республика, 2006.