## КУРСОВАЯ РАБОТА

на тему: «Пути формирования этических

отношений в трудовом коллективе

гостиницы»

**СОДЕРЖАНИЕ**

**l.Введение……………………………………………………………**

1.История формирования этики...........................................................................

2.Основные понятия об этикете...........................................................................

**ll.Этика труда в сфере гостеприимства ......................................**

3.Деловое общение................................................................................................

3.1. Внешний вид. Одежда делового человека...........................................

3.2. Влияние личностных качеств на общение..........................................

3.3. Диалоговое общение.............................................................................

3.4. Групповые формы делового общения.................................................

4.Деловые беседы и переговоры..........................................................................

5.Этика отношений в системе "руководитель — подчиненный".....................

5.1. Культурное общение – важное свойство человеческого приличия

5.2.Средства ( или знаки ) человеческого общения.................................

5.3. Культурный облик руководителя........................................................

5.4. Жанры общения руководителя с подчинёнными..............................

5.5. Беседы с посетителями и подчинёнными...........................................

5.6. Этика приёма посетителей и подчинённых........................................

**lll.Заключение....................................................................................**

**IV Список использованной литературы………………………..**

В настоящее время вопросы деловой этики, этические аспекты ведения бизнеса привлекают все большее внимание. Работ по проблеме организационного поведения довольно много. Однако большинство из них подходит к решению вопроса с позиций «должного»; выводятся некоторые универсальные или частные принципы и нормы отношений, которые обязательны или желательны для сотрудников. Но эмпирических работ, подходящих к решению вопроса с позиций «сущего», относительно немного. Иными словами, вопрос о том, как оцениваются писаные или неписаные правила поведения самими сотрудниками, в большинстве случаев остается без ответа.

Менеджмент создаётся особенностями национальной культуры. Сколько наций - столько и стилей и типов управления. Русский стиль управления сильно отличается от американского и ещё больше от японского. Каждый из стилей выделяется среди других ярким культурным своеобразием. Чем прочнее менеджмент связан с традициями и обычаями своего народа, тем он экономически эффективен. Этот вывод подтверждают США и Япония.

Руководитель должен понимать, что чем лучше у него сложатся отношения с подчинёнными, тем эффективнее будет производство, а основной характеристикой отношений между руководителем и подчинённым является их непосредственное общение. Поэтому этика делового общения в управлении является основополагающей. Вот это я и попытаюсь раскрыть в своей работе.

Взаимоотношения людей в процессе совместной деятельности, которой каждый человек посвящает значительную часть своей жизни, всегда вызывали особый интерес и внимание со стороны философов, психологов, социологов, а также специалистов-практиков, стремившихся обобщить свой опыт делового общения в той или иной сфере, соотнести его с выработанными человечеством нормами нравственности и сформулировать основные принципы и правила поведения человека в деловой (служебной) обстановке. В последнее время для характеристики всего комплекса вопросов, связанных с поведением людей в деловой обстановке, а также в качестве названия теоретического курса, посвященного их изучению, используется составной термин «этика делового общения». Выбор этого названия не случаен. Оно достаточно полно отражает и конкретизирует предметную специфику курса. Остановимся на его первой составляющей - этике.

***Этика*** (от греч. ethos — обычай, нрав) — учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Ари­стотель для обозначения практической философии, кото­рая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

***Мораль*** (от лат. moralis — нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мо­раль — важнейший способ нормативной регуляции общест­венных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни — семье, быту, по­литике, науке, труде и т. д.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

***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.

Нужно запомнить, что этикет помогает нам только тогда, когда нет внутреннего напряжения, рождающегося из попытки сделать по правилам этикета то, что раньше мы никогда не делали.

***Деловое общение*** — необходимая часть чело­веческой жизни, важнейший вид отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этиче­ские нормы, в которых выражены наши пред­ставления о добре и зле, справедливости и не­справедливости, правильности или неправиль­ности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своим подчиненными, на­чальником или коллегами, каждый, так или ина­че, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое со­держание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может, как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении постав­ленных задач и достижении целей, так и затруд­нить это общение или даже сделать его невоз­можным

***ИСТОРИИ ФОРМИРОВАНИЯ ЭТИКИ***.

***Этика***- это наука об отношениях, существующих между людьми и об обязанностях вытекающих из этих отношений.

Этика одна из древнейших наук, возникшая как составная часть философии еще в период рабовладельческого общества.

По мнению греческого философа Аристотеля- этика помогает познать, что следует делать, а от чего следует воздержаться.

Широк круг людей, проявляющих интерес (научный, деловой, социологический) к упорядочению человеческих отношений.

Это и экономист А. Смит- автор теории нравственных чувств, и русский физиолог И. Мечников, изучавший природу человека, английский философ Спенсер- автор теории стресса, нормативов биологических законов.

О значении этики в эффективности руководства хозяйством писал еще немецкий философ И. Кант, что без такой общественной науки не мыслимо руководить людьми.

В современном мире интерес к этике усилился в связи с проблемой психологического климата в коллективе, влияющего на успех в деятельности предприятий и в бизнесе.

***ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ОБ ЭТИКЕТЕ***

Англию и Францию называют обыкновенно: «классическими странами этикета». Однако, родиной этикета назвать их никак нельзя .Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV столетии господствуют в обеих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы , то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности , богатства, способности украшать свою жизнь . А в это же время ,Англия, закончив одну войну вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI века страной варваров. В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война Гусситов, дворянство невежественно ,господствует кулачное право , разрешение всех споров силою .Франция была порабощена и опустошена англичанами ,французы не признавали никаких заслуг , кроме воинских, они не только не уважали науки , но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

Короче говоря, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

***Этика труда в сфере гостеприимства***

***Деловое общение***.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми, в этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как «деловой этикет»).

Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов:  
***1. Пунктуальность*** (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.   
***2. Конфиденциальность*** (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.   
***3. Любезность, доброжелательность и приветливость.*** В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.   
***4. Внимание к окружающим*** (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

***5. Внешний облик*** (одевайтесь как положено). Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.   
***6. Грамотность*** (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.   
 Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором - с помощью переписки или технических средств.   
 Как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей. Среди наиболее употребительных из них выделяются следующие - убеждение, внушение, принуждение.   
 ***Убеждение*** - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение - ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению.   
 ***Внушение***, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание.   
 ***Принуждение*** - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.   
 На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

***Внешний вид. Одежда делового человека.***



Самая распространенная и наиболее признанная на сегодня одежда бизнесменов ⎯ костюм. Костюм – визитная карточка делового человека. Прежде всего, смотрят, как человек одет. Первое впечатление надолго остаётся в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом – непростительная ошибка.

Например, аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить своё и чужое время. Расхлябанность – синоним суетливости, забывчивости.

***Жесты и движения***

Манера держаться – это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность.

В манере поведения достаточно велика роль привычек. Они могут, как подчёркивать достоинства человека, так и сводить к нулю самые лучшие черты.

Иногда человек ведёт себя неестественно и при этом теряет не меньше, чем в предыдущем случае. Быть естественным – одно из главных условий делового человека, так как попытка выглядеть иначе наиболее заметна со стороны.

Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто случается так, что именно жест показывает настроение, лицо человека даже тогда, когда он сам этого не хочет.

Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Можно расслабить в часы досуга, но в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта бизнесмена.

Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным, более тактичным, чем среди людей вашего возраста.

Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие шаги. Наилучший вариант – размеренные движения, прямая осанка.

Сидя на стуле, не нужно раскачиваться, садиться на край, не рекомендуется облокачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно, не производя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку.

Привычки машинально раскачивать ногой, ёрзать на стуле, периодически постукивать по нему каблуком относятся к разряду «неудобных». Это может быть воспринято, как нежелание продолжать разговор и др.

Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Наиболее приемлемая для деловой женщины посадка: колени вместе, ступни одна возле другой, голень повёрнута немного наискосок.

Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво. Это может означать скуку или усталость.

Скрещивание рук на груди в принципе допустимо, но этот жест воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор.

Поднятые плечи или втянутая голова означают напряжённость, производят впечатление замкнутости.

Для расположения собеседника нужно склонить набок голову. Наклон головы создаёт впечатление, что человек внимательно слушает.

Не стоит делать то, что может быть рассуждено как затягивание времени в разговоре (закуривание сигареты, протирание стекол очков). Это выглядит попыткой уйти от ответа.

***Влияние личностных качеств на общение.***

Личность обладает индивидуальными чертами и качествами - интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися под воздействием общества в целом, а также в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека. В общении важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.   
На характер общения оказывает влияние темперамент его участников. Традиционно выделяют четыре типа темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический.   
 ***Сангвиник*** жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. Легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой.   
 ***Флегматик*** уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но, начав его выполнение, обычно доводит до конца. Настроение, как правило, ровное, спокойное.   
 ***Холерик*** активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии. В общении бывает резок, несдержан в выражениях.   
 ***Меланхолик*** впечатлителен, повышенно эмоционален, при этом больше подвержен отрицательным эмоциям. В сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание. Мало предрасположен к активному общению. В благоприятной обстановке может хорошо справляться со своими обязанностями.   
Швейцарский психолог Карл Юнг разделил личности на экстравертов и интровертов.

Согласно его классификации, ***экстраверты*** характеризуются ослабленным вниманием к своему внутреннему миру и ориентацией на внешнюю среду. Они общительны, коммуникабельны, инициативны и легко адаптируются к различным условиям. ***Интроверты***, наоборот, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости.

Наиболее распространенной формой делового общения является диалоговое общение, т.е. такое речевое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности и черты характера, по которым тот или иной индивид соотносится с определенным типом темперамента.

***Диалоговое общение.***

Деловая беседа, как правило, состоит из следующих этапов: ознакомление с решаемым вопросом и его изложение; уточнение влияющих на выбор решения факторов; выбор решения; принятие решения и доведение его до собеседника. Залог успеха деловой беседы - компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников.   
Важным элементом как деловой, так и светской беседы является умение слушать собеседника. «Общение - это улица с двусторонним движением. Чтобы общаться, мы должны выражать наши идеи, наши мысли и наши чувства тем, с кем мы вступаем в общение, но мы должны позволить нашим собеседникам также выразить свои идеи, мысли и чувства.» Регламентаторами беседы являются вопросы. Для уяснения проблемы целесообразно задавать вопросы открытого типа: что? где? когда? как? зачем? - на которые невозможно ответить «да» или «нет», а требуется развернутый ответ с изложением необходимых деталей. Если возникает необходимость конкретизировать беседу и сузить тему обсуждения, то задают вопросы закрытого типа: должен ли? был ли? имеется ли? будет ли? Такие вопросы предполагают односложный ответ.   
Существуют определенные общие правила, которых целесообразно придерживаться при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке. Среди них можно выделить следующие наиболее важные. Говорить нужно так, чтобы каждый участник беседы имел возможность легко вступить в разговор и высказать свое мнение.   
Недопустимо нападать с горячностью и нетерпением на чужую точку зрения.   
Высказывая свое мнение, нельзя отстаивать его, горячась и повышая голос: спокойствие и твердость в интонациях действуют более убедительно. Изящество в разговоре достигается через ясность, точность и сжатость высказываемых доводов и соображений. Во время беседы необходимо сохранять самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность. Серьезная полемика, даже при уверенности в своей правоте, негативно сказывается на взаимополезных контактах и деловых отношениях. Необходимо помнить, что за спором идет ссора, за ссорой - вражда, за враждой - проигрыш обеих противостоящих сторон. Ни при каких обстоятельствах нельзя перебивать говорящего. Лишь в крайних случаях можно сделать замечание со всевозможными формами вежливости. Воспитанный человек, прервав беседу, когда в комнату вошел новый посетитель, не продолжит разговор, прежде чем не ознакомит вкратце пришедшего с тем, что было сказано до его прихода. Недопустимо в беседах злословить или поддерживать злословие в адрес отсутствующих. Нельзя вступать в обсуждение вопросов, о которых нет достаточно ясного представления. Упоминая в беседе третьих лиц, необходимо называть их по имени-отчеству, а не по фамилии. Женщина никогда не должна называть мужчин по фамилии.   
 Необходимо строго следить за тем, чтобы не допускать бестактных высказываний (критика религиозных воззрений, национальных особенностей и т.п.).   
Считается неучтивым заставлять собеседника повторять сказанное под тем предлогом, что вы не расслышали каких-то деталей. Если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему. И последнее, образованного и воспитанного человека узнают по скромности. Он избегает хвастать своими знаниями и знакомствами с людьми, занимающими высокое положение.

***Групповые формы делового общения***

Наряду с диалоговым общением, существуют различные формы группового обсуждения деловых (служебных) вопросов. Наиболее распространенными формами являются совещания и собрания. Теория менеджмента предлагает такую наиболее общую классификацию собраний и совещаний по их назначению.   
***Информативное собеседование***. Каждый участник кратко докладывает о положении дел начальнику, что позволяет избежать подачи письменных отчетов и дает возможность каждому участнику получить представление о состоянии дел в учреждении.   
***Совещание с целью принятия решения***. Координация мнений участников, представляющих разные отделы, подразделения организации, для принятия решения по конкретной проблеме.

***Творческое совещание.*** Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности.

Существует и ряд других классификаций совещаний, в том числе по сфере применения: в науке - конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов; в политике - съезды партий, пленумы, митинги. По тематике различают совещания технические, кадровые, административные, финансовые и т.д.

***Деловые беседы и переговоры.***

В политической, предпринимательской, коммерческой и иных сферах деятельности важную роль играют деловые беседы и переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры, а методика ведения переговоров включается в программы подготовки специалистов различных профилей. Деловые беседы и переговоры осуществляется в вербальной форме (англ. verbal - словесный, устный). Это требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Кроме того, важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность знание невербальных аспектов общения приобретает при ведении переговорных процессов с иностранными партнерами, представляющими иные культуры и религии.

***ЭТИКА ОТНОШЕНИЙ В СИСТЕМЕ «РУКОВОДИТЕЛЬ — ПОДЧИНЕННЫЙ»***

В настоящее время неизмеримо возросла роль культуры управления, культуры взаимоотношений людей в процессе служебной деятельности, поэтому особые требования предъявляются к взаимоотношениям руководителя и подчи­ненного.  
Обычно руководитель — ключевая фигура в коллективе. От того, как он ведет себя с людьми, каким образом и во что он вмешивается (либо не вмешивается), что он делает для своих подчиненных, зависит очень многое. Как видим, поведение руководителей оказывает основное влияние на принятие неэтичных решений служащими. Таким образом, ведя себя этично, руководитель может заметно влиять на этику поведения своих подчиненных.  
Быть хорошим руководителем, как считают специалисты, — это прежде всего иметь хорошие отношения с подчиненными. При хорошем руководстве становится интересной и работа подчиненных. При плохом руководителе подчиненные отбывают оплачиваемую трудовую повинность.  
В рабочем коллективе важен и нужен каждый человек — от уборщицы до директора, поэтому ко всем надо относиться с одинаковым уважением и тактом.  
Руководитель должен располагать к себе подчиненных, так как именно от эффективности их работы, от качества исполнения ими его заданий зависит благополучие не только производства (фирмы), но и его личное благополучие. Руководитель не может сам делать всю работу на фирме. Не случайно одно из определений менеджмента — это выполнение работы чужими руками. От того, как подчиненные будут относиться к своему менеджеру, зависит их отношение к работе.  
Руководитель не должен считать себя специалистом во всех вопросах, решаемых коллективом. Пост, который занимает руководитель, механически не делает его более компетентным во всех вопросах, чем его подчиненные. Руководитель может не знать досконально каких-то вопросов, решаемых предприятием, да и не должен. Зачем тогда ему заместители по направлениям и специалисты?  
Руководитель, не компетентный в каких-либо специальных вопросах, не должен стесняться того, что знает меньше подчиненного. Обратившись к подчиненному с такими при­мерно словами: «В этом вопросе вы более компетентны, чем я, каково ваше мнение?», — руководитель, с вниманием от­носящийся к квалифицированным мнениям подчиненных, обеспечивает себе хороший деловой контакт с ними, приоб­ретает репутацию человека, лишенного зазнайства и чван­ливости.

***Культурное общение – важное свойство человеческого приличия.***

Требования этикета распространяются на всех! Элементарные символы культуры: « Доброе утро », « присядьте, пожалуйста », « благодарю » - необходимы как начальству, так и подчинённым.

Если же у того, к кому обращаются за услугой укоренилось высокомерие, он бескультурен вне зависимости от занимаемого поста и образованности.  
Нотариус или продавец, директор школы или работник справочного бюро или столовой выступают не как частные лица, а как представители учреждений.  
Следовательно, зеркало учреждения – культура его сотрудников.

Профессиональная мораль – составная часть культуры поведения. Мораль, конечно, выступает в основных нравственных категориях добра-зла, справедливости, долга, чести, достоинства, совести, счастья. Нравственные образцы поведения – идеалы – вырабатываются с детства и постепенно становятся неотъемлемой частью сознания и поведения человека. Однако в различных профессиональных группах есть свои дополнительные требования к поведению, свои идеалы. Речь идёт о профессиональной выучке человека.  
Характерными здесь являются нормы поведения врача, записанные ещё в клятве  
Гиппократа и не потерявшие своего значения и сегодня.

Культура служебного общения включает ряд общих моментов – правил служебного этикета. Так, неумение вести служебный разговор, неумение вести себя на работе, кроме потери времени многих людей, приносит массу неприятных моментов, в частности, риск быть неправильно понятым, создание психологической напряжённости и даже нервных срывов у сослуживцев, что никогда не способствует делу. Чтобы избежать подобных случаев, достаточно бывает соблюдать на службе хотя и формальные, но совершенно обязательные требования: вежливый тон обращения, лаконизм изложения, предварительную подготовку к докладу и чёткие выводы.

***Средства ( или знаки ) человеческого общения.***

Из чего слагается общение или, иначе, каковы выразительные средства общения?Это прежде всего взгляд, слово, интонация, жест. Каждое в отдельности и все вместе эти средства ( знаки ) общения могут сказать многое о том, кто ими пользуется.

***Взгляд и интонация.***

Например, взглядом легко обидеть, оттолкнуть человека, если этот взгляд иронический или хмурый. Напротив, открытый, приветливый взгляд располагает к общению, настраивает на доверительное отношение к человеку.  
Интонация в голосе, с которой мы отвечаем на вопрос, делаем замечание или прости разговариваем, играет огромную роль в общении. Оно заключает в себе тот скрытый смысл, « подтекст », который порой важнее открытого текста.  
Самые « правильные » слова могут показаться обидными, оскорбительными, если они звучат пренебрежительно, произносятся в грубой форме. Вы спрашиваете у прохожего, как пройти на такую-то улицу, и слышите в ответ: « Первая направо », произнесённые отрывисто, тоном раздражённого человека. Сведения вы получили правильные, а в душе остаётся неприятный осадок, как будто вы обидели незнакомого вам человека. Интонацией можно поддержать, ободрить, вселить надежду, поднять настроение – не перечислить всех оттенков чувств т отношений, выражаемых этим действенным средством человеческого общения.

***Жесты.***

Существенную роль в общении играет жест – « немой язык » человеческих чувств, мыслей, настроений. Жест тоже может быть приветливым и обидным, красивым и грубым, выразить симпатию или антипатию к человеку. Культурный человек пользуется этим средством осторожно, так как излишняя жестикуляция производит впечатление суетливости, несдержанности, несобранности.  
Небрежная поза в разговоре с собеседником, конвульсивные телодвижения в танце, почёсывание, неприкрытое зевание крайне неэстетичны и свидетельствуют о пренебрежении к окружающим, о низкой общей культуре человека.

***Слово.***

Наиболее ёмкое, содержательное и выразительное человеческое общение – слово. Высокая культура общения предполагает развитое умение говорить и слушать, вести беседу. Вряд ли есть лучшее средство для развития ума и культуры общения, чем беседа. Это целое искусство, с помощью которого люди познают друг друга, находят взаимопонимание, убеждаются в правильности или неправильности своих представлений по самым разным вопросам. Где, как не в беседе, в умном и содержательном обмене мнениями о прочитанной книге, увиденном кинофильме, газетной статье на интересную жизненную тему, приглашающей к спору, можно оттачивать свою мысль, научиться ясно выражать свою точку зрения? Если люди способны лишь говорить и не умеют слушать, подобно лермонтовскому Глушницкому из «Героя нашего времени », - они глухи к тому, что думают их собеседники, слушают только себя, отвечают только на свои мысли. Умение говорить – это способность правильно и чётко выражать свою мысль, отстаивать свои убеждения. Распространённое мнение: « Думаю я правильно, только высказать не могу » - неверно. Неясная речь, бедный словарный состав языка свидетельствуют о неясности высказываемой мысли и бедности, низкой культуре чувств.

Верно говорят, что « слово лечит » и « слово ранит ». Одним словом можно человека поддержать, расположить к себе и обидеть, оттолкнуть. Слово соединяет людей, но оно же способно и разъединять. Подобно взгляду, жесту и интонации, им надо пользоваться осторожно, умело, заранее предвидя, какое впечатление и воздействие оно может произвести на другого человека. Это только кажется, что грубое слово « нечаянно сорвалось » с губ. На самом деле тот, кто грубит, как правило, знает, что тем самым ранит человека. И как велика сила слова, несущего одобрение, вселяющего веру, выражающего симпатию, нежность, любовь!

Особо следует сказать о дурной, унижающей человеческое достоинство привычке сквернословия, бытующей у некоторой части взрослых и молодёжи.  
Ругань вообще не украшает человека, свидетельствует лишь о его невоспитанности, низкой культуре. А сквернословие всегда есть проявление низости, предельной вульгарности того, кто считает себя человеком. « Всё прекрасное в человеке – от лучей солнца и от молока матери, - вот что насыщает нас любовью к жизни! » - писал М.Горький. Замечательный татарский поэт Муса Джалиль говорил: « Мы будем вечно прославлять ту женщину, чьё имя  
– мать». Как же надо относиться к тем, кто святое имя Мать оскверняет грубым, непотребным, чёрным словом?

***Культурный облик руководителя.***

Ныне к руководителю – особенно большие требования. Но руководителями не рождаются. Их выдвигает и воспитывает жизнь. Их избирает трудовой коллектив. Или, в основном, назначают «сверху». У нас пока не перевёлся авторитарный стиль в демократический. Хотя мы желаемое выдаём за действительное. Ибо факты жизни, как в зеркале, отражают нашу кривизну мыслей, «фантазию». Так что, до демократии нам ещё далеко. Но, тем не менее, нельзя отменить высокую требовательность к командирам производства, от рядового командира или служащего до руководителя бригады, колхозом, научной группой или министром, академиком, которые работают в окружении людей, для общения с которыми требуется их внутренняя культура и её проявление – этикет.

Чтобы понять человека, мало деловитости, логики или конкретного совета. Нужны сердечность, искренность, доброжелательность. Когда их нет – холодно людям возле того человека. Искусству руководства способствуют также вежливость, корректность в обращении, обязательность и пунктуальность.

***Жанры общения руководителя с подчинёнными***

Руководитель в процессе своей деятельности проходит несколько стадий поведения: от самой жёсткой, категоричной, где надо проявлять жёсткость и нежелание идти на компромисс, до самой мягкой, лояльной, где руководитель становится равным собеседником без признаков доминирования. Но следует различать ситуации, где и как надо себя вести. В следующей таблице приводятся виды общения, выделенные по функциональному назначению, или жанры общения, как их иногда называют.

***Функциональные виды управленческого общения***.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид общения | Состояние управленческого решения | Направление перемещение информации |
| Приказ | Управленческое решение принято | Информация поступает от начальника к подчинённому |
| Беседа | Управленческое решение не принято, имеется необходимость в его выработке.  Управленческое решение принято и доведено исполнителю, появилась потребность в дополнительном организационном или морально-психологическом воздействии на подчинённого.  Сложились обстоятельства, в которых необходима корректировка ранее принятого и доведённого исполнителю управленческого решения. | Информация идёт в двух направлениях от подчинённого к начальнику и наоборот. |
| Совещание | Имеется несколько вариантов управленческого решения, необходимо определить оптимальное. | Информация перемещается в двух направлениях |
| Отчёт | Управленческое решение принято и ранее доведено исполнителю | Информация идёт от подчинённого к начальнику |
| Переговоры | Необходимо принятие или выработка совместного управленческого решения двумя и волее субъектами управления. | Информация поступает в любом направлении, в соответствии с количеством участников и их статусом. |

При этом каждый из видов может на практике использоваться в различных формах. Например, приказ может быть доведён в форме просьбы или требования. Вместе с тем, как показывает практика, всё разнообразие задач управленческого общения может быть решено с использованием перечисленных функциональных видов общения, специфику и психологическую основу которых нужно разрабатывать на теоретическом и практическом уровнях.

***Беседы с посетителями и подчинёнными.***

Все вышеперечисленное касается и приёма посетителей, и ответа на письма, и обещания помочь.

Важную роль играет и культура речи. Недопустимы фамильярность,  
«тыкание», сквернословие. Такое обращение вызывает стойкую личную антипатию и обиду на того или иного «представителя власти».

То же самое касается и трудовой сферы. На производстве, где человек проводит большую часть жизни, большое значение для людей имеет уровень культуры руководителей, призванных организовать, сплотить и направить в нужное русло работу коллектива. Приятно и интересно работать под руководством человека доброжелательного, уважающего своих подчинённых, проявляющего культуру и такт в общении с ними.

В коллективе, возглавляемом таким руководителем, создаётся атмосфера благоприятствующая раскрытию творческих возможностей каждого сотрудника, благотворно сказывающаяся на их производительности труда и здоровье.

И, наоборот, своим поведение, основанным на неуважении к людям, иной руководитель способствует созданию на предприятии или в учреждении тяжёлой, напряжённой обстановки, ведущей к срыву заданий и хроническому эмоциональному перенапряжению сотрудников. Это со временем отрицательно влияет на их здоровье и снижает производительность труда.

Гуманность, корректность, такт в общении с людьми, тем более с людьми подчинёнными по службе (конечно, в сочетании с необходимой требовательностью), должны быть неотъемлемыми качествами того, кому доверено руководить другими людьми.

***Этика приёма посетителей и подчинённых.***

Какова же должна быть культура общения руководителя с подчинёнными?

Если театр начинается с вешалки, то можно сказать, что любое учреждение для их посетителей начинается с проходной, с приёмной. И оттого, насколько хорошо функционируют эти заведения производственного аппарата, новые люди судят о культуре работы, культуре руководителя предприятия.

Везде ли есть указатели помещений, таблички с указанием времени приёма? Конечно, жизнь не стоит на месте, и может случиться так, что человек вынужден отсутствовать в выделенное для приёма время. Тогда это должно быть чётко объяснено ожидающим людям, и после извинения нужно назвать новое время встречи.

Секретарь обязан заранее оповестить назначенных на приём людей, сообщив им другое время или переадресовав их к компетентным людям. Нередко большинство вопросов может решить заместитель руководителя учреждения.  
Некоторые руководители приспособились принимать нескольких посетителей, рассчитывая, что тогда люди не будут тянуть время, видя около себя других ожидающих. Это замаскированное неуважение к нуждам людей, которые не всегда могут в присутствии посторонних полностью изложить своё дело, особенно, если оно личного свойства ( беда, семейные отношения и т.д. ). Тогда и присутствующим неудобно быть свидетелями интимного разговора. Нередко приём посетителей прерывается для решения неотложных дел, телефонных разговоров.  
Это также создаёт неудобства и мешает сосредоточенной беседе, проникновению в суть дела. Конечно, как и любого человека, у руководителя может быть испорченное настроение, плохое самочувствие. Хороший руководитель сделает так, что это не отразится на делах, на людях, не покажет дурного характера.

Вежливость в обращении с подчинёнными играет роль своего рода архимедова рычага. Она может многократно умножить энергию коллектива.  
Журналист Михаил Кольцов восхищался высоким уровнем командования на  
«Челюскине»: руководить экспедицией во время таких событий, которые она переживала, ни разу не повысив голоса, ни разу не издав приказа за номером,  
- это было торжеством авторитета главы коллектива, проявление продуманной системы управления, пригодной для различных обстоятельств. Большим авторитетом пользуется тот начальник, который старается создать в коллективе такую обстановку, когда каждый работник чувствует себя непосредственным помощником «шефа». Это совсем не означает, что отношения между сотрудниками могут быть запанибратскими, однако и начальнический строгий окрик далеко не лучшее средство общения с подчинёнными. Хороший начальник помнит, как зовут его подчинённых по имени и отчеству; всегда здоровается со всеми; не срывает гнев на других, если виноват сам; не повышает голоса при разговоре; не напоминает подчинённому многократно о сделанных им ошибках и признаёт свои ошибки. Он умеет оценить хорошую шутку и посмеяться вместе со всеми, однако не над слабостями подчинённого; доверяет своим сотрудникам, дорожит их временем и не отвлекает от основных занятий непрерывными пустяковыми поручениями. Руководитель по мере возможности откликается на просьбы личного характера, не стараясь потом выставить своё участие как неоценимую услугу; обращаясь к подчинённому с деловым поручением, делает это в вежливой форме; достаточно терпим к отдельным недостаткам своих подчиненных, и принимает их во внимание в повседневной работе.

Хотя воспитанные люди кланяются друг другу одновременно, входя в отдел, он здоровается первым. Сотрудники отвечают, но не встают. В своём кабинете руководитель может не вставать, если входит сотрудница. Если предстоит большой разговор, предлагает сесть. При беседе с сотрудником ( посетителем ) руководителю нестоит просматривать бумаги, не относящиеся к делу; долго говорить по телефону ( что делают многие руководители, особенно школ ), проявлять различные признаки нетерпения, например, «барабанить» пальцами по столу. Тем не менее, беседа затягивается, руководитель может сигнализировать её окончание, поднявшись со стула.

***ЗАКЛЮЧЕНИЕ***

Интеллигентность должна быть не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому. Администрация и обслуживающий персонал в отеле делают все для удобства гостей, однако и гости должны быть вежливыми и соблюдать установленные правила. Следует помнить, что фамильярность и невежливость в гостиницах недопустимы. Соблюдение этических отношений-одна из главных проблем в наше время, не многие задумываются как не соблюдение таких правил влияет на рейтинг, статус предприятия, особенно гостиничного типа.

***Использованная литература:***

1. «Этикет делового человека» М. Максимовский
2. «Этикет делового человека» Э. Соловьев
3. «Менеджмент» Прокофьева
4. «Бизнес-этикет» В. П. Сабат
5. «Деловая психология» Морозов
6. «Организационное поведение» Ю. Д. Красовский Москва, изд. «Юнити», 1999
7. «Этика делового общения» Браим М. Н
8. «Психология делового общения» Дебольский М
9. «Деловой протокол и этикет» В.Демидов
10. «Этикет на все случаи жизни» Чиненный А.И., Стоян Т.А
11. «О вежливости, о такте и деликатности» Алешин Л.
12. «Манеры и поведение человека» Беклашов Д.В